

**STRATEGI PELAYANAN PT RAIHAN ALYA TOUR  
TERHADAP JEMAAH UMRAH DI KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi



**Oleh**

**Faizah Yusmarita**  
**NIM. 1402120329**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM PRODI EKONOMI SYARI'AH  
TAHUN 2018 M/1440 H**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : STRATEGI PELAYANAN PT RAIHAN ALYA  
TOUR TERHADAP JEMAAH UMRAH DI KOTA  
PALANGKA RAYA

NAMA : FAIZAH YUSMARITA

NIM : 1402120329

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH

JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Oktober 2018

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Saifani, M.H.  
NIP. 196501011998031003

Pembimbing II

Jelita, MSI  
NIP. 198301242009122002

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dra. Hj. Rahmانيar, MSI  
NIP. 195406301981032001

Plt. Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah

Ali Sadikin, MSI  
NIP. 198910102015032012

## NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**  
**Saudari Faizah Yusmarita**

Palangka Raya, Oktober 2018

Kepada  
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi  
FEBI IAIN Palangka Raya  
Di-  
Palangka Raya

*Assalamua'alaikum Wr Wb*


Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan perbaikan seperlunya,  
maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : **FAIZAH YUSMARITA**  
NIM : **1402120329**  
Judul : **STRATEGI PELAYANAN PT RAIHAN ALYA TOUR  
TERHADAP JEMAAH UMRAH DI KOTA  
PALANGKA RAYA**


Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas  
perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb*

Pembimbing I

  
**Dr. Sadiqani, M.H.**  
NIP. 196501011998031003

Pembimbing II

  
**Jelita, MSI**  
NIP. 198301242009122002

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **STRATEGI PELAYANAN PT RAIHAN ALYA  
TOUR TERHADAP JEMAAH UMRAH DI KOTA PALANGKA RAYA**  
Oleh Faizah Yusmarita NIM: 1412120329 telah dimunaqasyahkan Tim  
*Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam  
Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 17 Oktober 2018

Palangka Raya, 17 Oktober 2018

Tim Penguji:

1. Ali Sadikin, MSI

Ketua Sidang/Penguji

2. M. Zainal Arifin, M.Hum

Penguji I

3. Dr. Sadiani, M.H

Penguji II

4. Jelita, MSI

Sekretaris/Penguji

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)



# **STRATEGI PELAYANAN PT RAIHAN ALYA TOUR TERHADAP JEMAAH UMRAH DI KOTA PALANGKA RAYA**

## **ABSTRAK**

**Oleh FAIZAH YUSMARITA**

Dewasa ini, semakin banyaknya permintaan untuk melaksanakan ibadah Umrah hampir di seluruh pelosok Indonesia menunjukkan angka yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh masa tunggu untuk melaksanakan ibadah Haji yang terlalu lama, moment ini membuka peluang bagi Bisnis Tour ibadah Haji Plus dan Umrah sangat diminati sehingga banyak pengusaha lain melirik bisnis ini. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara Haji Plus dan Umrah berkompetisi untuk menarik simpati Jemaah, kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas. Maka berdasarkan hal tersebut untuk mengetahui lebih jauh tentang bagaimana strategi pelayanan terhadap jemaah umrah perlu dikaji secara lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) Bagaimana Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap Jemaah Umrah? (2) Bagaimana pelaksanaan Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap Jemaah Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Komisaris, Direktur Utama, dan Konsumen yang telah menggunakan jasa travel PT Raihan Alya Tour yang berbeda tahun keberangkatannya. Teknik pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengabsahan datanya menggunakan *trianggulasi* sumber dan *trianggulasi* metode. kemudian dianalisis melalui tahapan *collections*, *reduction*, *display* dan *verification*.

Hasil dari penelitian ini strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap jemaah Umrah adalah pertama konsisten terhadap apa yang sudah mereka janjikan dengan jemaah. kedua nuansa kekeluargaan. ketiga yaitu harga paket relatif bersaing sesuai dengan fasilitas antar travel lain. keempat yaitu pihak travel membimbing para jemaah untuk beribadah dengan baik dan benar. Penerapan strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap jemaah Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah pelayanan yang diterapkan oleh travel PT Raihan Alya Tour telah sesuai dengan PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Kata Kunci : Strategi, pelayanan, Umrah.

# **THE STRATEGY OF PT RAIHAN ALYA TOUR SERVICE TOWARD PILGRIMS IN PALANGKA RAYA**

## **ABSTRACT**

**By FAIZAH YUSMARITA**

*Nowadays, the growing number of requests to perform the umrah worship almost throughout the corners of Indonesia showed significant numbers. This is caused by the time wait to perform Hajj is too long, this moment opens opportunities for the business tour Hajj Plus and Umroh very sought after so many other entrepreneurs turn to business. Then this opportunity to recognize not only by governments but also by the Bureau – Office for Hajj plus and umrah competence to attract the sympathy of the Congregation, all of which compete offers coaching, service, and protection with the advantages of the different facilities for popularity. Then, based on this to find out more about how to conduct service in increasing the number of Hajj and ' Umrah congregation need to be examined in greater depth. This research aims to find out and analyze (1) How The Strategy PT Raihan Alya Tour Service toward pilgrims? (2) How the implementation of the strategy PT Raihan Alya Tour service toward pilgrims reviewed in PMA RI No 8 Year 2018 On the inaugural journey of the Worship of ' Umrah.*

*This research is a field research using qualitative research deskriptif methods, as for the subject researches in this research are the Commissioner, the President Director, and consumers who have used the services of travel from PT Raihan Alya Tour different years of his departure. Data gathering techniques with observation, interview and documentation. Engineering approval the data using triangular sources and triangular methods. Then analyzed through the stages of the collection, reduction, display, and verification.*

*The results of the research strategies PT Raihan Alya Tour service toward pilgrims are as follows; First, it is consistent to what they already promised by the Congregation. Second, the nuances of family. Third, the relative competitive package price in accordance with the facilities between the other travel. Fourth, the travel guide the Congregation to worship with good and true. The implementation of the strategy PT Raihan Alya Tour service toward pilgrims reviewed in PMA RI No 8 Tahun 2018 About the Organization of the Journey pilgrims Worship is the services applied by travel of PT Raihan Alya Tour were in accordance with PMA RI No 8 Tahun 2018 About the Organization of the Journey pilgrims Worship.*

*Keywords: strategy, Service, pilgrims.*

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PELAYANAN PT RAIHAN ALYA TOUR TERHADAP JEMAAH UMRAH DI KOTA PALANGKA RAYA”** dengan lancar. Shalawat serta salam kepada Nabi Junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, Khatamun Nabiyyin, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau *illa yaumil qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ibnu Elmi AS Pelu, SH, MH selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Ibu Dra. Hj. Rahmaniar, M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Syarifudin, M.Ag selaku dosen Pembimbing akademik selama menjalani perkuliahan.
4. Bapak Dr. Sadiani, M.H dan Ibu Jelita, M.S.I sebagai dosen pembimbing I dan pembimbing II yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk banyak



memberikan arahan, saran, kritik, dan memberikan solusi selama penelitian ini.

5. Direktur Utama PT Raihan Alya Tour yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Serta para Jemaah PT Raihan Alya Tour yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh staf yang ada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan.
7. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada kedua orang tua dan kakak-kakak peneliti yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil serta selalu mendoakan untuk kelancaran dan keberhasilan peneliti selama perkuliahan dan penyusunan skripsi hingga selesai.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa program studi ekonomi syariah tahun angkatan 2014, terkhusus kelas B yang selalu memberikan semangat selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya ilmiah skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak serta dipergunakan sebagaimana semestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb*

Palangka Raya, Oktober 2018  
Peneliti



## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

*Bismillahirrahmanirohim*

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“STRATEGI PELAYANAN PT RAIHAN ALYA TOUR TERHADAP JEMAAH UMRAH DI KOTA PALANGKA RAYA”** benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya,     Oktober 2018

Peneliti,

Faizah Yusmarita  
NIM. 1402120329

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ...<sup>قله</sup>

*“Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

(Q. S. Ar-Rad : 11 )

## PERSEMBAHAN



*Atas Ridho Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan karya ini maka dengan segala kerendahan hati karya ini saya persembahkan kepada:*

- ♥ *Teruntuk Uma dan Bapak, H.J Siti Fatimahsyam dan H.M Yusransyah yang selama ini telah memberikan dukungan, kasih sayang, doa, dan semangat yang tiada hentinya.*
- ♥ *Teruntuk kakak-kakakku dan abang-abangku Parida Yusliana, Firda Yusnita, Padlan Yusliansyah, Gusti Syaridarmawansyah dan Budiono yang senantiasa memberikan semangat, perhatian dan nasehatnya.*
- ♥ *Teruntuk seluruh dosen dan staf akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terima kasih untuk semua ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama ini.*
- ♥ *Teruntuk Teman-teman seperjuanganku, ESY B 14' yang telah memberikan banyak kenangan indah baik suka maupun duka selama 4 tahun kita bersama menempuh pendidikan di IAIN Palangka Raya. Kita adalah sebuah keluarga yang terbentuk karena mimpi dan perjuangan yang sama dan semoga tali silaturahmi diantara kita semua selalu terjaga.*
- ♥ *Teruntuk almamaterku kampus tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, terima kasih.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Ṣā'</i>	Ṣ	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	h .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	de
ذ	<i>Ḍal</i>	Ḍ	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	er
ز	<i>Zai</i>	Z	zet
س	<i>Sīn</i>	S	es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d .	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah

ظ	<i>Zā'</i>	Z .	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...'	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	ge
ف	<i>Fā'</i>	F	ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	qi
ك	<i>Kāf</i>	K	ka
ل	<i>Lām</i>	L	el
م	<i>Mīm</i>	M	em
ن	<i>Nūn</i>	N	en
و	<i>Waw</i>	W	we
هـ	<i>Hā'</i>	H	ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	ye

**B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:**

مُتَعَاقِدِينَ	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

**C. *Tā' marbūtah* di akhir kata.**

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fītri</i>

#### D. Vokal pendek

ـَـ	Fathah	Ditulis	A
ـِـ	Kasrah	Ditulis	I
ـُـ	Dammah	Ditulis	U

#### E. Vokal panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

#### F. Vokal rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
-------------------	---------	----

بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

**G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.**

النتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata sandang Alif + Lām**

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



## DAFTAR ISI

Cover

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>NOTA DINAS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	viii
<b>MOTTO</b> .....	ix
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	x
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xviii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika penelitian .....	5
<b>BAB II</b> .....	7
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Deskripsi Teoritik.....	13
1. Teori Strategi Pelayanan .....	13
2. Teori Haji dan Umrah .....	23
3. Teori Travel/Biro Perjalanan.....	25
4. Teori Pemasaran dalam Ekonomi Islam.....	31
5. Regulasi Haji dan Umrah .....	36

C. Kerangka Pikir .....	36
<b>BAB III.....</b>	<b>40</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	40
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Pengabsahan Data .....	44
F. Analisis Data .....	45
<b>BAB IV .....</b>	<b>47</b>
<b>PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum PT Raihan Alya Tour .....	47
B. Penyajian Data .....	53
C. Analisis.....	87
1. Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jemaah Umrah .	87
2. Pelaksanaan Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jemaah Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.....	93
<b>BAB V.....</b>	<b>103</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel. 2.2 Perbedaan antara rukun Haji dan Umrah.....	25
Tabel.4.1 Luas Wilayah Menurut Kelurahan di Kecamatan Pahandut.....	48
Tabel. 4.2 Rincian Paket Haji Plus.....	51
Tabel. 4.3 Rincian Paket Umrah.....	51
Tabel. 4.4 Total Jemaah Haji Plus dan Umrah Tahun 2012-2018.....	53

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan. 2.1 Kerangka Berfikir.....	37
Bagan. 4.1 Struktur Organisasi PT Raihan Alya Tour .....	49

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, semakin banyaknya permintaan untuk melaksanakan ibadah Umrah hampir di seluruh pelosok Indonesia menunjukkan angka yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh masa tunggu untuk melaksanakan ibadah Haji yang terlalu lama, moment ini membuka peluang bagi Bisnis Tour ibadah Haji Plus dan Umrah sangat diminati sehingga banyak pengusaha lain melirik bisnis ini.

Sebagaimana yang sering kita amati di media masa bahwa perusahaan jasa Tour dan Travel Jemaah Haji Plus dan Umrah hampir setiap minggu memberangkatkan Jemaahnya pergi ke Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah di tanah suci hal ini menggambarkan bahwa bisnis jasa perjalanan Haji Plus dan Umrah banyak diminati para pihak pembisnis.

Ibadah Haji Plus maupun Umrah bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual pelakunya, tetapi Haji Plus maupun Umrah juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial. Ada belasan sektor industri, manufaktur, perdagangan dan jasa yang terlibat dalam Muktamar Internasional tahunan umat Islam itu. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara Haji Plus dan Umrah berkompetisi untuk menarik simpati Jemaah, kesemuanya itu

berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas.

Dunia industri yang terlibat dalam perjalanan Haji Plus maupun Umrah adalah: (1) tour dan travel dengan berbagai jenis paket dan program, (2) garmen dan tekstil untuk kain ihram, jilbab, surban, tas, koper, tasbih, dan sajadah, (3) transportasi baik udara, laut maupun darat yang melibatkan puluhan pesawat, ratusan kapal laut dan ribuan kendaraan roda empat, (4) konsumsi di perjalanan dan selama di tanah suci, (5) telekomunikasi baik lokal, internasional, *direct-line hand phone*, *fiber optic* maupun *satelite based*, (6) penginapan selama diperjalanan maupun di tanah suci dengan hotelan jenis bintang dan *network* internasionalnya, (7) perbankan untuk penerimaan setoran ONH, kartu kredit, dan *travel check*, serta lalu lintas transfer, (8) asuransi untuk penjaminan dan perlindungan keamanan perjalanan, kendaraan, gedung, hotel, keselamatan dan kenyamanan Jemaah, (9) jasa kurir dan kargo untuk pengangkutan kelebihan barang serta oleh-oleh, (10) petugas kesehatan yang mendampingi selama berhaji dan berumrah, serta Muthawif religi selama mengunjungi tempat bersejarah disana, (11) perlengkapan kemah dan tenda untuk jutaan Jemaah Haji Plus di Arafah dan Mina, (12) teknologi informasi untuk mendukung sistem seperti SSKOHAT dan data base informasi di setiap *maktab muasassah* penyelenggara Haji di Arab Saudi dan mitranya di tanah air.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Dipo Khairul Islami, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah PT Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*, Skripsi Sarjana, Jakarta, 2014, h. 13-14.

Semakin banyaknya travel perjalanan Haji Plus dan Umrah yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para Jemaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada Jemaah akan memberikan kepuasan para Jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas Jemaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas di persepsikan buruk.

Mengingat perjalanan Haji dan Umrah tersebut kerap kaitannya dengan izin dari Kementerian Agama, maka peneliti mengkonfirmasi kepada petugas Kementerian Agama Kota Palangka Raya tentang travel Haji Plus dan Umrah yang direkomendasikan secara legal hanya dua yaitu PT Raihan Alya Tour (yang berada di Kota Palangka Raya) dan PT Najjah Hurahman (yang berada di Kota Pangkalan Bun).<sup>2</sup>

Berdasarkan dua travel tersebut peneliti mengacu pada jasa travel yang berada di Kota Palangka Raya yaitu PT Raihan Alya Tour. PT Raihan Alya Your adalah salah satu biro perjalanan yang menyediakan layanan seperti menyusun dan menjual paket haji Plus dan Umrah, menyediakan fasilitas sarana mobil untuk transportasi haji Plus dan Umrah, mengadakan tiket penerbangan haji Plus dan Umrah, mengadakan pemesanan hotel dan

---

<sup>2</sup> Hasil Wawancara Dengan Bpk Drs, H Ubandillah Ahmad Selaku Kabid Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Kalteng, Tanggal 30 Desember 2016.



mengurus dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. PT Raihan Alya Tour juga memberangkatkan 3-4 kali keberangkatan dalam satu tahunnya dengan jumlah 700-800 Jemaah, dalam satu kali keberangkatan berjumlah 150-300 Jemaah dengan biaya tergantung paket yang diambil oleh Jemaah.<sup>3</sup>

Salah satu masalah yang menjadi perhatian bagi seluruh pengusaha Tour ibadah Haji dan Umrah adalah strategi pelayanan. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk penelitian ilmiah dengan judul **“STRATEGI PELAYANAN PT RAIHAN ALYA TOUR TERHADAP JEMAAH UMRAH DI KOTA PALANGKA RAYA”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap Jemaah Umrah?
2. Bagaimana pelaksanaan Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap Jemaah Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah?

---

<sup>3</sup> Hasil Wawancara Dengan Staff PT Raihan Alya Tour di Palangka Raya, Tanggal 06 Februari 2018.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di rumuskan oleh peneliti diatas, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap Jemaah Umrah.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji pelaksanaan Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap Jemaah Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat akademik

Hasil penelitian ini secara akademik sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

2. Manfaat praktik

Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait strategi pelayanan ibadah Umrah dikalangan masyarakat Muslim Indonesia.

### **E. Sistematika penelitian**

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, peneliti akan memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi lima bab, dengan perincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II Kajian Pustaka, pada bab ini berisikan tentang hasil penelitian terdahulu dan beberapa teori yaitu teori strategi pelayanan, teori Haji dan Umrah, teori Travel/biro perjalanan, teori pemasaran dalam ekonomi islam dan Regulasi Haji dan Umrah.

BAB III Metodologi Penelitian, yang terdiri dari Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis dan Pendekatan Penelitian, Objek dan Subjek Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Pengabsahan Data dan Analisis Data.

BAB IV Penyajian dan Analisis Data, menguraikan tentang Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap Jemaah Umrah.

BAB V Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Sebagai pertimbangan dalam penelitian ini, dicantumkan hasil penelitian terdahulu yang pernah peneliti baca sebelumnya yang sejenis dengan penelitian peneliti. Berikut ini beberapa penelitian yang berkaitan dengan judul peneliti diantaranya:

Skripsi oleh Ahmad Humaidy, BJ, S1 Program Studi Hukum Acara Peradilan dan Kekeluargaan Jurusan Peradilan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2017, dengan judul “Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah di Kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji).” Fokus penelitian tersebut adalah faktor-faktor yang menyebabkan travel tidak mematuhi aturan-aturan tentang pelaksanaan Haji dan Umrah, hukuman yang diberikan kepada travel yang nakal dan kinerja beberapa travel pelaksana Haji dan Umrah di kota Makassar.

Hasil penelitian di atas ada 3 travel yang menjadi objek penelitian, yaitu yang pertama travel Amha Tour, PT Tazkiyah Global dan PT Arminareka Perdana. Ketiga travel di atas bukanlah sederet nama travel yang terpercaya dalam hal pelayanan yang diatur dalam UU yang sekarang, namun banyak travel yang memiliki kualifikasi yang sama dengan travel-travel yang

di atas, bahkan mungkin masih banyak travel yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang lebih memuaskan dari ketiga travel di atas, ketiganya menjadi objek kajian karena PT Wisata Ibadah Amha Tou didirikan oleh seorang ustadz yang juga pendiri beberapa travel di kota Makassar, sedangkan PT Tazkiyah Global Mandiri dipilih karena pernah tercatat namanya saat travel taskiya yang hampir mirip dengan namanya ditahan oleh pihak kepolisian, dan yang terakhir PT Arminareka Perdana dipilih karena tidak berpusat di Makassar dan hanya menempatkan kantor cabang di kota Makassar.<sup>4</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Humaidy, BJ tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu pada perusahaan atau biro tour dan travel Haji dan Umrah. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Humady, BJ mengenai Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Dan Umrah Di Kota Makassar (Studi Kasus Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji). Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai Strategi Perusahaan Tour Dan Travel PT Raihan Alya Tour Palangka Raya Dalam Meningkatkan Layanan Haji dan Umrah.

Skripsi oleh Furqon Mukminin, S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2015, dengan judul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)”. Fokus penelitian ini adalah pengelolaan pelayanan Haji dan

---

<sup>4</sup> Ahmad Humaidy, Bj, Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Dan Umrah Di Kota Makassar (Studi Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, 2017.

Umrah Sultan Agung Tour dan Travel serta faktor yang mendukung dan menghambat Sultan Agung Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan Haji dan Umrah.

Hasil penelitian di atas pelayanan Haji dan Umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Meskipun dalam hal perizinan belum di katakan resmi sebagai penyelenggara Haji Plus. Serta faktor yang mendukung pelayanan kepada Jemaah adalah fasilitas yang diberikan seperti jenis hotel berbintang empat maupun lima, pesawat yang tidak melakukan transit dan adanya dokter yang mendampingi dan faktor penghambat adalah banyaknya komplain dari Jemaah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.<sup>5</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Furqon Mukminin tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu pada pelayanan biro perjalanan Haji dan Umrah. Penelitian yang dilakukan oleh Furqon Mukminin mengenai Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang). Sedangkan, penelitian yang di lakukan oleh peneliti yaitu mengenai Strategi Perusahaan Tour Dan Travel PT Raihan Alya Tour Palangka Raya Dalam Meningkatkan Layanan Haji dan Umrah.

---

<sup>5</sup> Furqon Mukminin, Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang), Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2015.

Skripsi oleh Miftahul Ulum, S1 Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2016, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Regular Terhadap Tingkat Kepuasan Jama’ah Pada PT Alia Indah Wisata” fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan Jemaah ibadah Umrah reguler pada PT Alia Indah Wisata secara keseluruhan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Jemaah serta dimensi kualitas pelayanan manakah yang memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan Jemaah.

Hasil penelitian di atas tingkat kepuasan Jemaah bahwa nilai  $F = 140,193$  dengan probabilitas sebesar 0,000 dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,005, ini berarti variabel *independent* (Kualitas Pelayanan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (Kepuasan Jemaah). Serta variabel berwujud, jaminan dan koresponsipan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Jemaah PT Alia Indah Wisata karena mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 5% ( $P < 0,05$ ) *Tangibles/Berwujud=0,045*, yaitu sebuah bentuk pelayanan fisik yang bisa dirasakan Jemaah.<sup>6</sup>

Penelitian yang di lakukan oleh Miftahul Ulum, tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang di lakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu pada pelayanan ibadah Umrah, penelitian yang di lakukan oleh Miftahul Ulum mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Regular Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada PT Alia Indah

---

<sup>6</sup> Miftahul Ulum, Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Regular Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada PT Alia Indah Wisata, Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2016.



Wisata. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai Strategi Perusahaan Tour Dan Travel PT Raihan Alya Tour Palangka Raya Dalam Meningkatkan Layanan Haji dan Umrah.

Dari ke tiga penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa memiliki persamaan dengan peneliti yaitu pada biro tour dan travel Haji dan Umrah,. Sedangkan perbedaan dengan milik peneliti yaitu pada analisis kinerja travel pelaksana Haji dan Umrah, Manajemen Pelayanan biro Haji dan Umrah, dan pengaruh kualitas pelayanan paket umrah Serta penelitian ini belum pernah ada yang meneliti.

Untuk mempermudah melihat persamaan dan perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu, maka peneliti membuat tabel perbandingan penelitian terdahulu, sebagai berikut:

Tabel 2.1

## Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Tahun, Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ahmad Humaidy, BJ, Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah di Kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji), tahun 2017, Kualitatif.	Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Humaidy, BJ tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu pada perusahaan atau biro tour dan travel haji dan umrah.	Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Humady, BJ mengenai Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Dan Umrah Di Kota Makassar (Studi Kasus Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji). Sedangkan, penelitian yang di lakukan oleh peneliti yaitu Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus Dan Umrah Di Kota Palangka Raya.
2.	Furqon Mukminin, Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang), tahun 2015, kualitatif.	Penelitian yang dilakukan oleh Furqon Mukminin tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu pada pelayanan biro perjalanan Haji dan Umrah.	Penelitian yang dilakukan oleh Furqon Mukminin mengenai Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan haji dan Umrah (Studi Kaus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang). Sedangkan, penelitian yang di lakukan oleh peneliti yaitu Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus Dan Umrah Di Kota Palangka Raya.
3.	Miftahul Ulum, Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Regular Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada PT Alia Indah Wisata, tahun 2016, kuantitatif.	Penelitian yang di lakukan oleh Miftahul Ulum, tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang di lakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu pada pelayanan ibadah Umrah.	penelitian yang di lakukan oleh Miftahul Ulum mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Regular Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada PT Alia Indah Wisata. Sedangkan, penelitian yang di lakukan oleh peneliti yaitu Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus Dan Umrah Di Kota Palangka Raya.

Sumber: dibuat oleh Peneliti.

## B. Deskripsi Teoritik

### 1. Teori Strategi Pelayanan

#### a. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang berarti jenderal. Kata strategi secara harfiah berarti “seni para jenderal”. Kata ini mengacu pada perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah “penempatan” misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.<sup>7</sup>

Strategi merupakan suatu upaya untuk mencapai sesuatu, maka strategi pada dasarnya merupakan suatu cara mengerjakan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi juga diartikan sebagai keterampilan manajerial (administrasi, kepemimpinan, orasi dan kekuasaan). Dalam *kamus besar bahasa Indonesia*, strategi adalah suatu rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Oleh James Brian Quinn, strategi adalah pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan pokok, kebijakan, dan rangkaian tindakan sebuah organisasi ke dalam kesatuan yang kohesif.

---

<sup>7</sup> George A. Steiner dan John B. Miner, *Kebijakan dan Strategi Manajemen Edisi Kedua*, alih bahasa Ticoalu dan Agus Dharma, Jakarta: Erlangga, 1997, h. 18.

Pengertian strategi secara khusus, strategi adalah tindakan yang bersifat senantiasa meningkat, terus-menerus, dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang, apa yang diharapkan pelanggan dimasa depan. Strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti. Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.<sup>8</sup>

Tipe-tipe strategi, Koteen menjelaskan bahwa tidak berbeda pandangan dengan Higgins, Wheelen dan Hunger, meskipun tidak mengklasifikasikan strategi itu ke dalam apa yang disebutkan pada tingkat-tingkat strategi. Koteen juga mengakui bahwa tipe-tipe strategi yang ia kemukakan berikut ini sering dianggap sebagai suatu hierarki. Konsep Konteen mirip dengan Higgins, namun berbeda dalam pemberian istilah. Tipe-tipe strategi yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1) *Corporate Strategy* (strategi organisasi)

Strategi ini lebih berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif strategi yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu dengan apa yang dilakukan dan untuk siapa.

---

<sup>8</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Strategi*, Bandung: PT Refika Aditama, 2016, h. 2.

2) *Program Strategy* (strategi program)

Strategi ini lebih member perhatian pada implikasi-implikasi strategi dari suatu program tertentu. Apa kira-kira dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan, apa dampaknya bagi sasaran organisasi.

3) *Resource Support Strategy* (strategi pendukung sumber daya)

Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi, dan sebagainya.

4) *Institutional Strategy* (strategi kelembagaan)

Strategi institusional yaitu mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategi.<sup>9</sup>

Sedangkan Hendry Mintzberg menginventaris lima definisi tentang strategi, yaitu:

1) Rencana

Suatu petunjuk, suatu tuntutan atau tindakan yang akan dilakukan, sesuatu yang memberi arah bagi tindakan-tindakan di masa depan.

2) Pola

Perilaku yang konsisten antar waktu.

---

<sup>9</sup>Ageng Wahyudi, *Makalah Strategi Organisasi*, 2015, [Http://Agengwahyudi.Blogspot.Co.Id/2015/10/Makalah-Strategi-Orgnisasi.Html](http://Agengwahyudi.Blogspot.Co.Id/2015/10/Makalah-Strategi-Orgnisasi.Html), Diakses Pada Hari Sabtu Tanggal 03 Februari 2018, Pukul 09.45 WIB.

3) Posisi

Penentuan posisi dalam konteks persaingan.

4) Perspektif

Bagaimana suatu organisasi menjalankan kegiatannya.

5) Permainan

Kumpulan manuver untuk “menjinakkan” pihak lawan atau suatu cara yang dilakukan untuk mengecoh pesaing.<sup>10</sup>

Pengertian manajemen strategi, yaitu proses/rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran dalam organisasi, untuk mencapai tujuan.<sup>11</sup>

Ada beberapa manfaat yang diperoleh organisasi jika mereka menerapkan Manajemen Strategi, yaitu:

- 1) Memberikan arah jangka panjang yang akan dituju,
- 2) Membantu organisasi beradaptasi pada perubahan-perubahan yang terjadi,
- 3) Membuat suatu organisasi menjadi lebih efektif,
- 4) Mengidentifikasi keunggulan komparatif suatu organisasi dalam lingkungan yang semakin berisiko,

---

<sup>10</sup> Hendrawan Supratikno, dkk, *Advanced Strategic Management Back to Basic Approach*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003, h. 3-4.

<sup>11</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Strategi*,... h. 3.

- 5) Aktivitas pembuatan strategi akan mempertinggi kemampuan perusahaan untuk mencegah munculnya masalah pada masa mendatang,
- 6) Keterlibatan karyawan dalam pembuatan strategi akan lebih memotivasi mereka pada tahap pelaksanaannya,
- 7) Aktivitas yang tumpang tindih akan dikurangi,
- 8) Keengganan untuk berubah dari karyawan lama dapat dikurangi.

Beberapa langkah yang perlu dilakukan perusahaan dalam merumuskan strategi, yaitu:

- 1) Mengidentifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh perusahaan di masa depan dan menentukan misi perusahaan untuk mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan tersebut.
- 2) Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal untuk mengukur kekuatan dan misinya.
- 3) Merumuskan faktor-faktor ukuran keberhasilan dari strategi-strategi yang dirancang berdasarkan analisis sebelumnya.
- 4) Menentukan tujuan dan target terukur, mengevaluasi berbagai alternatif strategi dengan mempertimbangkan sumberdaya yang dimiliki dan kondisi eksternal yang dihadapi.



- 5) Memilih strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang.<sup>12</sup>

Ajaran Islam, menjelaskan bahwa tidak boleh seorang Muslim melakukan sesuatu tanpa perencanaan, tanpa adanya penilaian/penelitian kecuali yang sifatnya *emergency*. Segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur, proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai Allah SWT. Allah SWT saja telah menyusun perencanaan dalam segala sesuatu, maka kita pun harus menyusun perencanaan yang matang dalam melakukan pekerjaan. Penentuan strategi penting diperhatikan dan strategi secara implisit mengasumsikan hubungan antara lingkungan dengan organisasi yang tidak stabil dan tidak dapat diprediksi.<sup>13</sup>

b. Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Budiman Rusli berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership*

---

<sup>12</sup> Yosai Iriantara, *Manajemen Strategi Public Relation*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004, h. 12.

<sup>13</sup> Mahmud M. Hanafi, *Manajemen Edisi Revisi*, Jogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003, h. 112.

(LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.<sup>14</sup>

Definisi yang sangat simple diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik sebagai berikut: pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan Atik yang diutarakan oleh Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya

---

<sup>14</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010, h. 3-5.

interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.<sup>15</sup>

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>16</sup>

#### c. Pelayanan Prima

Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai

---

<sup>15</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, h. 4.

<sup>16</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta CV, 2010, h. 211.

dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- 1) *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
- 2) *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan.
- 3) *Supporting service*, adalah pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya”.<sup>17</sup>

#### d. Pelayanan dalam Ekonomi Islam

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 213.

### 1. Profesional (Fathanaah)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.<sup>18</sup> Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra ayat 84.

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۖ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا



Artinya: “Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalanNya” (QS. Al-Isra ayat 84)<sup>19</sup>

### 2. Kesopanan dan keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.<sup>20</sup> Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Thaha ayat 44.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ تَحْشَىٰ

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut” (QS. Thaha ayat 44)<sup>21</sup>

### 3. Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita

<sup>18</sup> Digilib.uinsby.ac.id Diakses pada hari Minggu Tanggal 04 Maret 2018, Pukul 05.50 WIB.

<sup>19</sup> Depag RI, Al-Qur'an dan Terjemah, Jakarta, 1990, h. 290.

<sup>20</sup> Digilib.uinsby.ac.id Diakses pada hari Minggu Tanggal 04 Maret 2018, Pukul 05.50 WIB.

<sup>21</sup> Depag RI, Al-Qur'an dan Terjemah, Jakarta, 1990, h. 314.

yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.

#### 4. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.<sup>22</sup> Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا



Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.”<sup>23</sup>

## 2. Teori Haji dan Umrah

### a. Pengertian Haji dan umrah

Haji adalah mengunjungi Mekkah buat mengerjakan ibadah *thawaf*, *sa'i*, *wuquf* di Arafah dan ibadah-ibadah lain demi memenuhi titah Allah dan mengharap keridhaan-Nya. Dan ia merupakan salah satu di antara rukun Islam yang lima.<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Digilib.uinsby.ac.id Diakses pada hari Minggu Tanggal 04 Maret 2018, Pukul 05.50 WIB.

<sup>23</sup> Depag RI, Al-Qur'an dan Terjemah, Jakarta, 1990, h. 90.

<sup>24</sup> Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah* 5, Bandung: PT Alma' Arif, 1978, h. 31

Secara arti kata, lafaz haji yang berasal dari bahasa Arab, berarti “bersengaja”. Dalam artian terminologis di antara rumusannya adalah: menziarahi ka’bah dengan melakukan serangkaian ibadah di masjid Haram dan sekitarnya, baik dalam bentuk haji maupun umrah.<sup>25</sup>

Umrah adalah mengunjungi ka’bah dengan serangkaian ibadah khusus di sekitarnya. Pelaksanaan umrah tidak terikat dengan *miqat zamani* dengan arti ia dapat dilakukan kapan saja, termasuk pada musim haji. Perbedaannya dengan haji ialah bahwa padanya tidak ada wuquf di Arafah, berhenti di Muzdalifah, melempar jumrah dan menginap di Mina. Dengan begitu ia merupakan haji dalam bentuknya yang lebih sederhana.<sup>26</sup>

b. Syarat-syarat wajib Haji dan Umrah

1. Beragama Islam
2. Balig
3. Berakal
4. Merdeka, dan
5. Kesanggupan.<sup>27</sup>

c. Rukun Haji dan Umrah

Rukun dalam haji adalah sesuatu yang sama sekali tidak boleh tertinggal dalam arti bila salah satu rukun yang ditentukan

---

<sup>25</sup> Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, Jakarta: Prenada Media Group, 2010, h. 59.

<sup>26</sup> *Ibid.*, h. 70

<sup>27</sup> Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah* 5,.. h. 42.

tertinggal maka hajinya batal dan harus diulang tahun berikutnya.

Rukun Umrah sama dengan Haji kecuali kehadiran di Arafah.

**Tabel 2.2**

Perbedaan rukun Haji dan Umrah<sup>28</sup>

No	Haji	Umrah
1	Ihram	Ilhram
2	Wuquf	-
3	<i>Tawaf</i> ifadhah	<i>Tawaf</i>
4	Sa'i	Sa'i
5	Kehadiran di Muzdalifah	-
6	Melempar jumrah	-
7	Bermalam di Mina	-
8	Menjauhi hal-hal yang terlarang	Menjauhi hal-hal yang terlarang

Sumber: Dibuat oleh Peneliti

### 3. Teori Travel/Biro Perjalanan

#### a. Pengertian Travel

Biro perjalanan (travel) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam dan luar negeri.

---

<sup>28</sup> Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*,... h. 71.



Pengertian travel (biro perjalanan) menurut Yoeti, adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Travel dalam dunia transportasi memberi sumbangsi dengan mempermudah kegiatan pengurusan pemberangkatan seseorang atau kelompok karena cukup datang ke kantor travel lalu akan dilayani sampai semua berkas yang dibutuhkan untuk pemberangkatan sesuai diurus, selain itu, menurut Yoeti munculnya biro perjalanan memiliki beberapa peran, yaitu:

1. Pengurusan dokumen perjalanan
2. Ticketing (penjualan tiket pesawat domestik dan internasional)
3. Hotel reservation (dalam dan luar negeri)
4. Agen perjalanan kapal pesiar, charter flight, kapal laut dan kereta api
5. Paket wisata untuk dalam dan luar negeri
6. Escort services (jasa mengiringi)
7. Jemput dan antar tamu dari dan ke bandara
8. Pelayanan umrah, ibadah haji dan perjalanan rohani lainnya

Menurut Kotler, mengatakan bahwa produk travel (biro perjalanan) dapat diklasifikasikan menjadi tiga tingkat. Yaitu:

1. *Core Product*, adalah pelayanan atau manfaat yang disediakan untuk memuaskan kebutuhan target pasar (wisatawan) yang sudah teridentifikasi.

2. *The Tangible Product*, adalah penawaran khusus yang dilakukan dalam rangka menjual sesuatu dengan menekankan bahwa wisatawan akan menerimanya sebagai imbalan uang yang dibayarkannya.
3. *The Augmented Product*, adalah semua bentuk nilai tambah yang diberikan kepada tangible product yang ditawarkan, sehingga menjadi lebih menarik bagi calon wisatawan.

Usaha perjalanan wisata merupakan bentuk usaha yang menyelenggarakan jasa perjalanan wisata baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Usaha perjalanan wisata ini menyediakan sarana pariwisata dan segala hal yang terkait dibidang wisata. Usaha perjalanan wisata ini bisa berbentuk badan usaha, baik berupa Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Firma (Fa), Koperasi, yayasan, atau bentuk usaha perorangan.<sup>29</sup>

Jenis usaha perjalanan wisata diantaranya adalah biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata. Baik biro maupun agen perjalanan harus memiliki izin usaha biro dan agen wisata dari walikota ataupun pejabat yang ditunjuk. Hal ini dilakukan untuk memperlancar pelaksanaan usaha perjalanan. Dasar hukum pendirian biro dan agen perjalanan wisata ini adalah Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 mengenai Kepariwisata. Prosedur permohonan izin usaha pendirian biro atau agen perjalanan ini diawali dengan mengajukan surat permohonan kepada walikota atau pejabat setempat. Pengajuan ini

---

<sup>29</sup> Oka A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, Jakarta: Pradnya Paramitha, 2003, H. 23.

dilakukan dengan mengisi formulir permohonan yang telah disediakan bermaterai 6.000. kemudian surat permohonan tersebut akan diproses selama 30 hari setelah surat diajukan.<sup>30</sup>

b. Macam-macam Travel/Biro

Adapun Macam-macam Travel/Biro Perjalanan pada dasarnya terbagi menjadi dua macam, yaitu biro perjalanan wisata dan biro perjalanan haji dan umrah.

1. Biro Perjalanan Wisata, adalah sebuah usaha atau badan usaha yang menyediakan seluruh atau sebagian perlengkapan seseorang atau kelompok orang yang akan melakukan perjalanan wisata.
2. Biro Perjalanan Haji dan Umrah, adalah usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Biro perjalanan haji dan umrah merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan ibadah haji dan umrah.<sup>31</sup>

c. Penyelenggara ibadah haji khusus

Adalah biro perjalanan yang telah mendapat izin menteri untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus. Banyaknya travel yang

---

<sup>30</sup> H.K. Martono, *Hukum Penerbangan Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Bagian Pertama*, Bandung, Maju Mundur, 2009, H. 24.

<sup>31</sup> E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Bandung: Mandar Maju, 2000, H. 98.

melaksanakan pemberangkatan ibadah haji, membuat kita harus memilah memilih travel yang terpercaya minimal memiliki izin resmi dari pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama.

Biro perjalanan yang telah mendapatkan izin menteri terkait tersebut harus berbentuk badan hukum baik berupa PT atau setidak-tidaknya CV. Biro perjalanan yang telah berbentuk badan hukum tersebut selanjutnya melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Untuk dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus, penyelenggara ibadah haji khusus harus memenuhi persyaratan/kriteria yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sesuai dengan yang diamanatkan dalam pasal 35 ayat (4) PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yaitu:

- 1) Telah memperoleh izin sebagai PPIU oleh Menteri,
- 2) Telah menyelenggarakan ibadah umrah paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan Jemaah umrah paling sedikit 300 (tiga ratus) orang,
- 3) Memiliki kemampuan teknis menyelenggarakan ibadah haji khusus yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta manajemen,
- 4) Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank,

- 5) Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standart pelayanan yang telah ditetapkan oleh menteri dan ketentuan pemerintah kerajaan Arab Saudi.

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah memenuhi persyaratan tersebut maka dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus dengan ketentuan wajibnya memberikan pelayanan yang meliputi:

- 1) Pendaftaran
- 2) Bimbingan Jemaah haji khusus
- 3) Transportasi Jemaah haji khusus
- 4) Akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi
- 5) Kesehatan Jemaah haji khusus
- 6) Perlindungan Jemaah haji khusus dan petugas haji khusus
- 7) Administrasi dan dokumen haji<sup>32</sup>

#### d. Dasar hukum travel haji dan umrah

Adapun dasar hukum travel sebagai penyelenggara haji dan umrah menurut syariat Islam secara tekstual tidak terdapat dalam Al-Qur'an dan hadis dikarenakan perkara atau kegiatan pelaksanaan ibadah haji atau umrah dengan menggunakan jasa travel termasuk kontemporer

---

<sup>32</sup> Republik Indonesia, *PP Nomor 79 Tahun 2012*, Bab 1, Pasal 1 angka 8.

sehingga dengan merujuk langsung ke sumber hukum Islam yang utama yaitu Al-Qur'an dan hadis maka tidak ditemukan dasar hukumnya, maka travel dapat kita umpamakan sebagai sarana penunjang atau yang menjadi perantara dalam mencapai tujuan kita untuk beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Jika fungsi travel demikian, maka travel bisa diqiaskan dengan kegiatan yang dilakukan amil zakat yang menjadi perantara orang yang ingin mendekatkan diri kepada Allah dengan mengeluarkan sebagian hartanya di jalan Allah sebagai bentuk ibadah yang wajib ditunaikan, begitupun ibadah haji yang wajib ditunaikan.<sup>33</sup>

#### **4. Teori Pemasaran dalam Ekonomi Islam**

##### **a. Konsep Pemasaran Dalam Ekonomi Islam**

Dunia bisnis, pemasaran merupakan strategi bisnis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan nilai dari seorang inisiator kepada pelanggannya. Menurut ajaran Islam, kegiatan pemasaran harus dilandasi dengan nilai-nilai islami yang dijiwai oleh semangat ibadah kepada Allah dan berusaha semaksimal mungkin untuk kesejahteraan bersama. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan sebagai etika dalam pemasaran menurut Islam, yaitu:

*Pertama*, memiliki kepribadian yang baik dan spritual (takwa) sehingga dalam melakukan pemasaran tidak semata-mata untuk kepentingan sendiri melainkan juga untuk menolong sesama.

---

<sup>33</sup> Ali Parman, *Pengelolaan Zakat Disertai Contoh Perhitungannya*, Makassar, Alauddin Press, 2012, H. 249.

Pemasaran dilakukan dalam rangka untuk melakukan kebijakan dan ketakwaan kepada Allah dan bukan sebaliknya.<sup>34</sup> Dalam QS. Al-Maidah ayat 2, Allah berfirman:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.”<sup>35</sup>

*Kedua*, melayani nasabah dengan rendah hati (*khidmah*).

Rendah hati dan perilaku lemah lembut sangat dianjurkan dalam Islam, bahkan Rasulullah diperintah oleh Allah untuk berperilaku demikian,<sup>36</sup> sebagaimana dijelaskan dalam QS. Ali Imran ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada

<sup>34</sup> Idri, *Hadis Ekonomi Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015, h. 281.

<sup>35</sup> Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta, 1990, h. 106.

<sup>36</sup> Idri, *Hadis Ekonomi Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*,... h. 282.

Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”<sup>37</sup>

*Ketiga*, selalu menepati janji dan tidak curang dalam pemasaran termasuk dalam penentuan kualitas dan kuantitas barang dan jasa.<sup>38</sup> Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam QS. Al-An’am ayat 152

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۚ وَأَوْفُوا  
الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۚ لَا تَكْلِفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ وَإِذَا قُلْتُمْ  
فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ ۚ وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ۚ ذَٰلِكُمْ وَصَّيْتُكُمْ بِهِ ۚ  
لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿١٥٢﴾

Artinya: “dan janganlah kamu dekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, hingga sampai ia dewasa. dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sekedar kesanggupannya. dan apabila kamu berkata, Maka hendaklah kamu Berlaku adil, Kendatipun ia adalah kerabat(mu), dan penuhilah janji Allah. yang demikian itu diperintahkan Allah kepadamu agar kamu ingat.”<sup>39</sup>

*Keempat*, jujur dan tepercaya (*amanah*), tidak menukar barang yang baik dengan yang buruk. Ketika seorang tenaga pemasaran mengiklankan barangnya tidak boleh dilebih-lebihkan atau mengiklankan barang bagus padahal kenyataannya tidak demikian.

<sup>37</sup> Depag RI, Al-Qur’an dan Terjemah, Jakarta, 1990, h. 71.

<sup>38</sup> Idri, *Hadis Ekonomi Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*,... h. 283.

<sup>39</sup> Depag RI, Al-Qur’an dan Terjemah, Jakarta, 1990, h. 149.



Antara pernyataan dalam iklan dengan barang secara aktual harus sama.<sup>40</sup> Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam QS. An-Nisa ayat 2

وَأَتُوا الْيَتَامَىٰ أَمْوَالَهُمْ ۖ وَلَا تَتَبَدَّلُوا الْخَبِيثَ بِالطَّيِّبِ ۖ وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَهُمْ إِلَىٰ أَمْوَالِكُمْ ۚ إِنَّهُ كَانَ حُوبًا كَبِيرًا ﴿٢﴾

Artinya: “dan berikanlah kepada anak-anak yatim (yang sudah balig) harta mereka, jangan kamu menukar yang baik dengan yang buruk dan jangan kamu Makan harta mereka bersama hartamu. Sesungguhnya tindakan-tindakan (menukar dan memakan) itu, adalah dosa yang besar.”<sup>41</sup>

*Kelima*, segala bentuk aktivitas ekonomi, termasuk aktivitas pemasaran, harus memberikan manfaat kepada banyak pihak, tidak hanya untuk individu atau kelompok tertentu saja.<sup>42</sup> Allah berfirman dalam QS. Adz-Dzariyat ayat 15-19

إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ ﴿١٥﴾ ءَاخِذِينَ مِمَّا آتَاهُم رُبُّهُمْ إِنِّهُمْ كَانُوا قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ ﴿١٦﴾ كَانُوا قَلِيلًا مِّنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ ﴿١٧﴾ وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ ﴿١٨﴾ وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ ﴿١٩﴾

Artinya” “Sesungguhnya orang-orang yang bertaqwa itu berada dalam taman-taman (syurga) dan mata air-mata air, sambil menerima segala pemberian Rabb mereka. Sesungguhnya mereka sebelum itu di dunia adalah orang-orang yang berbuat kebaikan. di dunia mereka sedikit sekali tidur diwaktu malam. dan selalu memohonkan ampunan diwaktu pagi sebelum fajar. dan pada harta-harta mereka ada hak untuk orang miskin yang meminta dan orang miskin yang tidak mendapat bagian.”<sup>43</sup>

<sup>40</sup> Idri, *Hadis Ekonomi Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*,... h. 283.

<sup>41</sup> Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta, 1990, h. 77.

<sup>42</sup> Idri, *Hadis Ekonomi Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*,... h. 284.

<sup>43</sup> Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta, 1990, h. 524.

b. Karakteristik syariah marketing

Pada bagian ini, peneliti ingin melakukan eksplorasi atas apa yang dimaksud dengan syariah marketing. Ada empat karakteristik syariah marketing yang dapat menjadi panduan bagi para pemasar, yaitu sebagai berikut:

1. Teistis (*rabbaniyah*)

Salah satu ciri khas syariah marketing yang tidak dimiliki dalam pemasaran konvensional yang dikenal selama ini adalah sifatnya yang religius (*diniyyah*).

2. Etis (*akhlaqiyyah*)

Keistimewaan lain dari syariah marketing, selain karena Teistis (*rabbaniyah*), juga karena ia sangat mengedepankan masalah akhlak (moral, etika) dalam seluruh aspek kehidupannya.

3. Realistis (*al-waqi'iyah*)

Syariah marketing bukanlah konsep yang eksklusif, fanatis, anti-modernitas, dan kaku. Syariah marketing adalah konsep pemasaran yang fleksibel, sebagaimana keluasaan dan keluwesan syariah islamiah yang melandasinya.

4. Humanistis (*al-insaniyyah*)

Keistimewaan syariah marketing yang lain adalah sifatnya yang humanistis universal.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013, h. 65-68.

## 5. Regulasi Haji dan Umrah

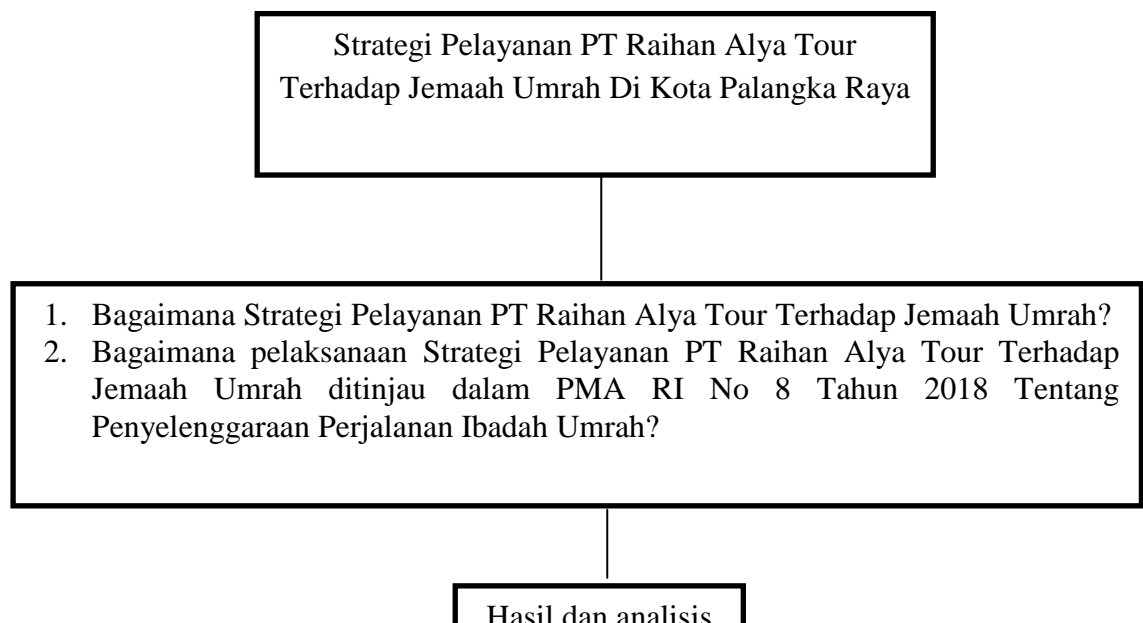
Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Terlampir.

### C. Kerangka Pikir

Rencana penelitian ini berawal pada pengamatan tentang banyaknya jasa tour dan travel Haji dan Umrah di Indonesia termasuk di wilayah Kalimantan Tengah. Salah satu masalah yang menjadi perhatian bagi seluruh pengusaha tour ibadah Haji dan Umrah adalah strategi pelayanan. Karena persoalannya yang kompleks dan melibatkan banyak pihak, mulai dari pendaftaran, suntik vaksin, fasilitas penunjang Haji dan Umrah, manasik Haji dan Umrah, penginapan, transportasi, konsumsi, petugas kesehatan, Muthawif religi, dan masih banyak lagi. Sejak rencana keberangkatan sampai kepulangan ke tanah air. Di Palangka Raya yang mendapat izin resmi dari kementrian agama sebagai biro perjalanan haji dan umrah hanya PT Raihan Alya Tour beranjak dari travel inilah peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap jemaah Umrah

#### Bagan 2.1

#### Kerangka Berpikir





### Pertanyaan penelitian

Berdasarkan kerangka pikir dan skema diatas, maka pertanyaan penelitian disusun berdasarkan pengembangan dari fokus permasalahan.

- a. Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus dan Umrah.
  1. Bagaimana awal mula membuka biro perjalanan ini?
  2. Bagaimana cara PT Raihan Alya Tour dalam mencari konsumen yang mau berangkat umrah?
  3. Bagaimana dengan sarana dan prasarana yang disediakan untuk melayani para Jemaah?
  4. Dari daerah mana saja biasanya para Jemaah berasal?
  5. Bagaimana sistem administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya?
  6. Bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah? Bagaimana layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan?
  7. Bagaimana pelayanan suktik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan? Bagaimana pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain?
  8. Bagaimana layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah?
  9. Bagaimana layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah?

10. Bagaimana layanan kesehatan selama perjalanan umrah? Bagaimana dengan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah?
  11. Bagaimana penanganan PT Raihan Alya Tour terhadap calon Jemaah yang membatalkan perjalanan umrahnya?
- b. Pelaksanaan Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus dan Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
1. Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour? Bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya?
  2. Bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah? Bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan?
  3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan suntik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan? Bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain?
  4. Bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah?
  5. Bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah?
  6. Bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah? Bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama 6 bulan yang dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu sebagai berikut:

- Tiga bulan pertama adalah tahapan persiapan, penyusunan dan seminar proposal.
- Dua bulan kedua adalah melaksanakan tahapan penelitian yang meliputi penggalian, penyajian dan analisis data.
- Satu bulan berikutnya adalah tahapan pelaporan hasil penelitian dan konsultasi serta sidang munaqasah skripsi.

Lokasi penelitian ini bertempat di kantor PT Raihan Alya Tour Travel yang beralamat di Jl. Murjani No. 16 (Seberang Bengkel Teknik Ban) RT XXI Palangka Raya. Pemilihan lokasi penelitian berdasarkan pada travel yang telah memiliki izin resmi pada Kementerian Agama Kalimantan Tengah.

#### **B. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yang disebut juga sebagai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data dari observasi, dokumentasi dan wawancara dalam mengumpulkan data untuk

memberikan gambaran dalam bentuk penyajian laporan penelitian. Adapun data tersebut ada yang berasal dari pedoman wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.<sup>45</sup>

Adapun pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini bertujuan agar peneliti dapat mengetahui dan selanjutnya dapat menggambarkan fenomena layanan Haji dan Umrah yang di lakukan oleh PT Raihan Alya Tour secara lugas dan terperinci serta berusaha untuk menjelaskan data-data tentang pelaksanaan kegiatan bisnis tour dan travel ibadah Haji dan Umrah tersebut.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Penentuan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Menurut Dr. Ibrahim, penggunaan teknik *purposive sampling* dalam 3 (tiga) situasi, yaitu:

- a. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* guna memilih responden yang akan memberi informasi penting.
- b. Peneliti menggunakan teknik ini untuk memilih responden yang sulit dicapai, untuk itu peneliti cenderung subjektif (memilih berdasarkan kriteria sesuai keinginan peneliti).

---

<sup>45</sup> Lihat, Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015, h. 11.



- c. Tatkala peneliti ingin mengidentifikasi jenis responden tertentu untuk diadakan wawancara mendalam.<sup>46</sup>

Berdasarkan hal diatas subjek penelitian yang peneliti ambil dalam penelitian ini yaitu pengelola PT Raihan Alya Tour yakni Komisaris, Direktur Utama, dan Konsumen yang telah menggunakan jasa travel PT Raihan Alya Tour yang berbeda tahun keberangkatannya.

Objek dalam penelitian ini Tentang Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jemaah Umrah Di Kota Palangka Raya.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data yang mana penelitian dilakukan secara langsung, disini peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka serta mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis.

Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi awal ke lokasi penelitian yaitu PT Raihan Alya Tour Palangka Raya. Langkah observasi ini peneliti lakukan untuk mengetahui strategi pelayanan dari PT Raihan Alya Tour.

---

<sup>46</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 72.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>47</sup>

Pada teknik ini, peneliti mengadakan percakapan secara langsung kepada subjek yaitu komisaris tentang bagaimana sepengetahuannya pihak PT Raihan Alya Tour dalam melayani para jemaah dan calon jemaah, direktur utama tentang bagaimana pihak PT Raihan Alya Tour dalam melayani para Jemaah, Jemaah dan calon Jemaah PT Raihan Alya Tour Palangka Raya diwawancarai tentang pelayanan selama sebelum keberangkatan, saat di Arab Saudi maupun saat sudah kembali ke tanah suci.

## 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental yang lain. Teknik pengumpulan data dengan dokumen merupakan pelengkap dari konsumenan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Adapun dokumen yang akan diteliti adalah dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan travel haji dan umrah seperti Program Umrah dan Haji, brosur, data Jemaah/calon Jemaah dari tahun ke tahun,

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, h. 186.

jasa yang ditawarkan dan data-data pelengkap serta data pendukung lainnya.

#### **E. Pengabsahan Data**

Pengabsahan data adalah sebagaimana pentingnya kedudukan data dalam penelitian, memastikan kebenaran data juga menjadi pekerjaan yang tak boleh diabaikan oleh seorang peneliti. Data yang baik dan benar akan menentukan hasil suatu penelitian sebagai baik dan benar, sebaliknya data yang keliru (diragukan kebenarannya) akan menurunkan derajat kepercayaan sebuah hasil penelitian.<sup>48</sup>

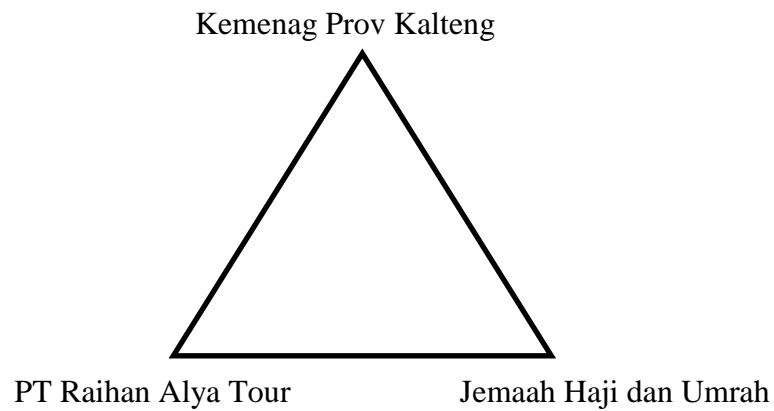
Untuk pengabsahan data, peneliti menggunakan *Trianggulasi* sumber dan *Trianggulasi* metode. *Trianggulasi* sumber adalah salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari masing-masing narasumber. *Trianggulasi* metode adalah dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal menggunakan metode wawancara, observasi dan survei.<sup>49</sup>

---

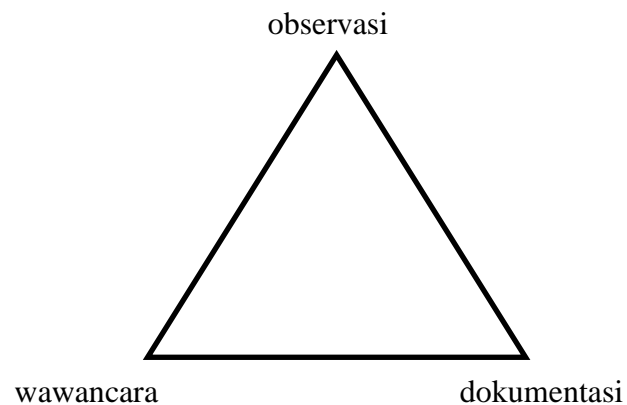
<sup>48</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 119.

<sup>49</sup> *Ibid.*, h. 124.

*Trianggulasi sumber*



*Trianggulasi metode*



## **F. Analisis Data**

Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis metode deskriptif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,... h. 248.

Peneliti melakukan beberapa tahapan analisis data yang merujuk pada konsep yang ditawarkan oleh Miles dan Hubberman yang terdiri dari:

1. Koleksi data (*data collection*) adalah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.
2. Reduksi data (*data reduction*) adalah proses dimana seorang peneliti perlu melakukan telaahan awal terhadap data-data yang telah dihasilkan, dengan cara melakukan pengujian data dalam kaitannya dengan aspek atau fokus penelitian.
3. Penyajian data (*data display*) adalah sebagai upaya menampilkan, memaparkan atau menyajikan data. Dalam bentuk gambar, grafik, bagan, tabel dan semacamnya.
4. Penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusion*) dengan melihat kembali pada reduksi data (pengurangan data) dan data *display* sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,... h 109.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum PT Raihan Alya Tour**

PT Raihan Alya Tour berlokasi di Jl. Murjani No. 16 (Seberang Bengkel Teknik Ban) Palangka Raya yang masuk wilayah Kecamatan Pahandut.

Kecamatan Pahandut adalah salah satu dari 5 (lima) kecamatan di Kota Palangka Raya. Berdasarkan posisi geografisnya, kecamatan Pahandut memiliki batas-batas sebagai berikut:

Sebelah Utara	: Kabupaten Pulang Pisau
Sebelah Timur	: Kecamatan Sebangau
Sebelah Selatan	: Kecamatan Sebangau
Sebelah Barat	: Kecamatan Jekan Raya

Kecamatan Pahandut terdiri dari 6 (enam) kelurahan yaitu kelurahan Pahandut, Panarung, Langkai, Tumbang Rungan, Tanjung Pinang, dan Pahandut Seberang.

**Tabel 4.1****Luas Wilayah Menurut Kelurahan di Kecamatan Pahandut 2015<sup>52</sup>**

<b>No</b>	<b>Kelurahan</b>	<b>Luas (Km<sup>2</sup>)</b>
<b>1</b>	Pahandut	8,20
<b>2</b>	Panarung	23,10
<b>3</b>	Langkai	8,88
<b>4</b>	Tumbang Rungan	22,98
<b>5</b>	Tanjung Pinang	48,26
<b>6</b>	Pahandut Seberang	7,95
		119,37

## 1. Sejarah Berdiri PT Raihan Alya Tour

Berawal dari tahun 2007 yang masih ikut dengan travel Bina Bakti Nusa Jakarta, berlanjut di tahun 2009 ditipu orang, kemudian belajar dari pengalaman berinisiatif untuk memiliki travel sendiri ditahun 2011 dengan nama PT Raihan Alya Tour berasal dari nama anak pertama dan anak kedua. Saat itu baru memiliki izin lokal, tidak memiliki izin nasional karna saat itu ditutup karna banyak kasus penipuan saat itu. Kemudian ditahun 2016 baru memiliki izin nasional yang dikeluarkan oleh Departemen Agama Pusat.<sup>53</sup>

## 2. Visi, Misi, Motto dan Tujuan PT Raihan Alya Tour

Visi

Beribadah dengan nyaman

Misi

Beribadah dengan benar, nyaman, maka akan menghasilkan karakter akhlak yang bagus.

<sup>52</sup> Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, *Kecamatan Pahandut dalam Angka 2016*, Palangka Raya: Badan Statistik Kota Palangka Raya, 2016, h.3-5.

<sup>53</sup> Wawancara dengan Direktur Utama PT Raihan Alya Tour tanggal 16 Juli 2018 pukul 10.26 WIB.

Motto

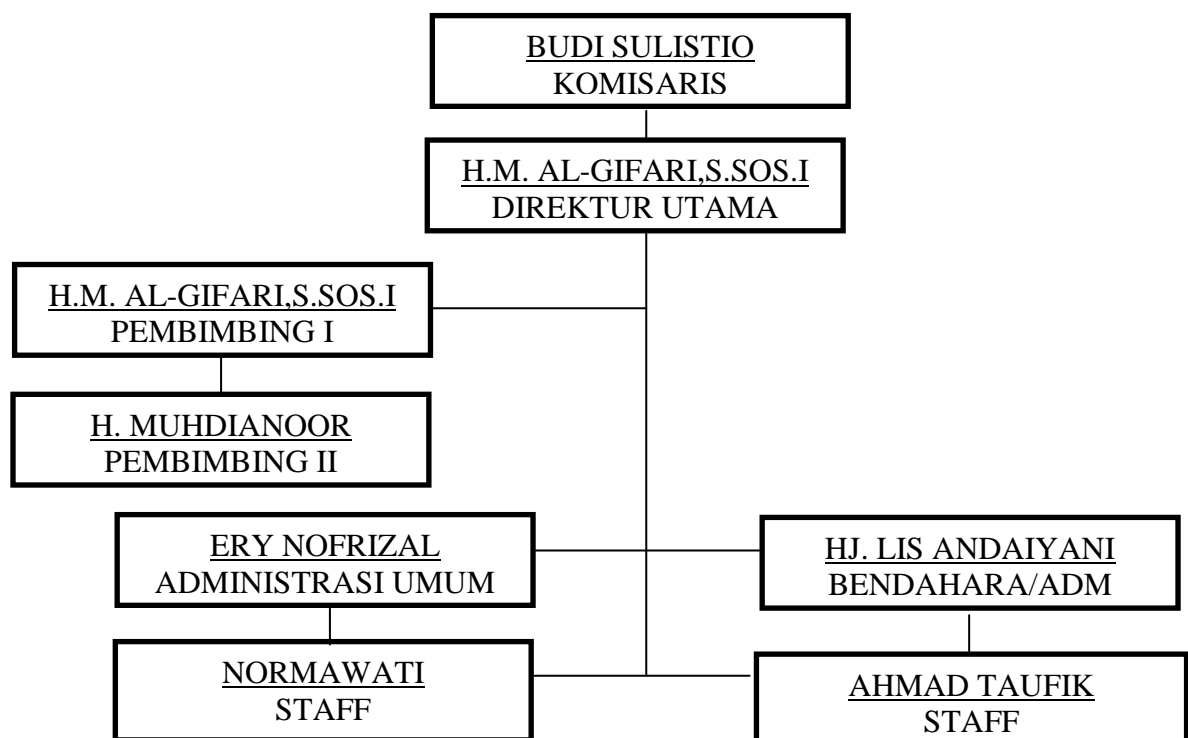
Mudah, murah, Insya Allah Barokah

Tujuan

Meningkatkan ketaqwaan kepada Allah melalui ibadah Umrah.<sup>54</sup>

### 3. Struktur Organisasi PT Raihan Alya Tour

Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT Raihan Alya Tour<sup>55</sup>



### 4. Fasilitas PT Raihan Alya tour

PT Raihan Alya Tour memberikan pelayanan kepada Jemaah tidak

lepas dari adanya fasilitas yang dimiliki oleh biro perjalanan tersebut.

Fasilitas ini digunakan untuk memudahkan pengoperasian pelayanan

<sup>54</sup> *Ibid.*,

<sup>55</sup> Dokumen PT Raihan Alya Tour, H. 51.



kepada Jemaah. Fasilitas yang dimiliki setiap biro perjalanan wisata tergantung dari besar dan kecilnya biro perjalanan wisata.

Adapun fasilitas yang dimiliki PT Raihan Alya Tour saat ini adalah:

- a) Tanah gedung kantor/Ruko
- b) Bangunan kantor/Ruko
- c) Mobil Toyota Alphard
- d) Mobil Toyota Fortuner
- e) Mobil Mitzubishi Oulander
- f) Meja counter, meja kerja pegawai, kursi tamu kantor, meja direksi, lemari file diko, komputer reservation, komputer pembukuan, mesin facsimile, AC, pesawat telpon, mesin hitung, digital iwatzu, dan penjarangan udara.<sup>56</sup>

##### 5. Produk-produk yang Ditawarkan PT Raihan Alya Tour

Dalam melaksanakan kegiatannya PT Raihan Alya Tour mempunyai produk-produk perjalanan Haji dan Umrah yang ditawarkan. Dalam setiap paket dibedakan atas waktu keberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Adapun paket perjalanan Haji dan Umrah yang ditawarkan antara lain:

###### a) Program Haji Plus

Berdasarkan data yang diambil dari PT Raihan Alya Tour Umrah VIP Murah & Haji Plus Tahun 2018 menyebutkan bahwa ada beberapa paket Haji Plus yang ditawarkan antara lain:

---

<sup>56</sup> Dokumen PT Raihan Alya Tour, h. 15.

**Tabel 4.2****Rincian Paket Haji Plus**

Paket	Harga	Hotel
Haji Plus Kuota Kemenag RI	USD 8.600	Hotel Bintang 5
Haji Non Kuota Visa Haji	USD 12.000 (Satu Tahun Insha Allah Berangkat)	Hotel Bintang 5

Sumber: dibuat oleh Peneliti berdasarkan brosur

## b) Program Umrah

Berdasarkan data yang diambil dari PT Raihan Alya Tour Umrah VIP Murah & Haji Plus Tahun 2018 menyebutkan bahwa ada beberapa paket Umrah yang ditawarkan antara lain:

**Tabel 4.3****Rincian Paket Umrah**

Paket	Harga	Hotel
Paket Eksekutif (12 Hari)	Rp 30.500.000	Hotel Grand Zamzam
Paket Umrah + Dubai (Paket 12 Hari)	Rp 33.500.000	Hotel Grand Zamzam
Paket Umrah + AQS.ha (Paket 13 Hari)	Rp 39.000.000	Hotel Grand Zamzam
Paket Promo	Rp 29.500.000	Hotel *****
Paket Umrah + AQS.ha + Mesir (Paket 16 Hari)	Rp 44.500.000	Hotel Grand Zamzam

Sumber: dibuat oleh Peneliti berdasarkan brosur

PT Raihan Alya Tour juga mengadakan PROMO bagi 100 Pendaftar Pertama (khusus bulan Januari 2018) seharga Rp 29.500.000 dengan fasilitas penginapan di hotel Zamzam.

Biaya Sudah Termasuk:

- 1) Tiket Pesawat Jakarta-Jeddah-Jakarta
- 2) Tiket Domestik PP

- 3) Hotel Madinah-Makkah-Jeddah
- 4) Airpor Tax dan Perlengkapan
- 5) Makan 3x sehari menu Indonesia
- 6) Ziarah Madinah-Makkah-Jeddah
- 7) Transportasi Bus Full AC
- 8) Air zam-zam 5 Ltr
- 9) Guide/Munthowif berpengalaman
- 10) Visa Umrah
- 11) manasik

Biaya Belum Termasuk:

- 1) surat Mahrom Rp 250.000 (perempuan usia di bawah 45 tahun)
- 2) biaya tambahan nama
- 3) biaya kartu kuning (vaksinasi maningitis)
- 4) biaya pembuatan paspor
- 5) kelebihan bagasi
- 6) kebutuhan pribadi: laundry, telepon, dll<sup>57</sup>

#### 6. Landasan Hukum PT Raihan Alya Tour

PT Raihan Alya Tour tentu memiliki sebuah landasan hukum, oleh karena itu peneliti mencantumkan beberapa badan hukum yang resmi dimiliki oleh PT Raihan Alya Tour, antara lain:

Akte Pendirian berdiri : No. 62 Tgl 25 Maret 2010 & No.  
Tahun 2014

---

<sup>57</sup> Brosur PT Raihan Alya tour

Kep. Menteri Agama RI : No. 614 tahun 2016  
 Biro Perjalanan Umrah/Haji Plus : No. 503. 3/10/BPM-  
 PTSP/PARIWISATA/V/2016  
 Biro Perjalanan Wisata : No. 503.3/01/Par/VI/2014  
 Izin Tempat Usaha : No. 503-3/556/SITU/VI/2014  
 NPWP : No. 70.350.646.9-711.000  
 Kep. Menteri Hukum & HAM RI : AHU-26014.AH.01.01.Tahun 2010<sup>58</sup>

#### 7. Jumlah Jemaah Haji Plus dan Umrah Tahun 2012-2018

**Tabel 4.4**

**Jumlah Jemaah Umrah yang Diberangkatkan ke Tanah Suci Melalui PT Raihan Alya Tour, 2012-2018**

Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Keterangan
2012	194	297	491	Umrah
2014	268	425	693	Umrah
2015	206	262	468	Umrah
2016	246	298	544	Umrah
2018	147	182	329	Umrah

Sumber: Dibuat oleh Peneliti berdasarkan data dari pihak PT Raihan Alya Tour

#### **B. Penyajian Data**

Penyajian data hasil penelitian ini peneliti terlebih dahulu memaparkan pelaksanaan penelitian yang diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya ke PT Raihan Alya Tour. Setelah mendapatkan izin untuk mengadakan penelitian, peneliti menemui subjek-subjek penelitian yaitu pemilik PT Raihan Alya tour, karyawan PT Raihan Alya tour dan

---

<sup>58</sup> Dokumen PT Raihan Alya Tour, h. 9-43.

konsumen jasa PT Raihan Alya tour untuk menanyakan perihal yang berkaitan dengan Strategi Pelayanan PT Raihan Alya tour dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus dan Umrah di Kota Palangka Raya.

Berikut adalah hasil wawancara yang peneliti peroleh setelah melakukan wawancara dengan subjek-subjek penelitian di PT Raihan Alya tour:

#### 1. Pemilik PT Raihan Alya Tour

Berikut adalah identitas subjek yang penulis wawancara yang merupakan pemilik dari PT Raihan Alya Tour:

Nama	: MAG
Tempat Tanggal Lahir	: Buntok/ 26 Januari 1977
Usia	: 41 Tahun
Alamat	: Jl Ramin 1 No. 8 Palangka Raya
Agama	: Islam
Pendidikan	: S1

Subjek yang peneliti wawancara adalah Bapak MAG sebagai pemilik dari PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu Bagaimana awal mula membuka biro perjalanan ini adalah sebagai berikut:

“Berawal dari tahun 2007 yang masih ikut dengan travel lain yaitu Travel Bina Bakti Nusa Jakarta, berlanjut di tahun 2009 ditipu orang, kemudian belajar dari pengalaman berinisiatif untuk memiliki travel sendiri ditahun 2011 dengan nama PT Raihan Alya Tour yang berasal dari nama anak pertama dan anak kedua. Saat itu baru memiliki izin lokal, tidak memiliki izin nasional karena saat itu ditutup karena banyaknya kasus penipuan pada saat itu. Kemudian ditahun 2016 baru memiliki

izin nasional yang dikeluarkan oleh Departemen Agama Pusat”<sup>59</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana cara PT Raihan Alya Tour dalam mencari konsumen yang mau berangkat umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“kami tidak pernah memaksa masyarakat untuk menggunakan travel kami, biarkan masyarakat sendiri yang menilai melalui promosi lewat mulut kemulut atau lain sebagainya. Meskipun kami juga tetap memasang iklan di koran maupun banner di beberapa bank syariah”<sup>60</sup>

Lalu peneliti bertanya kepada pemilik PT Raihan Alya Tour mengenai bagaimana dengan sarana dan prasarana yang disediakan untuk melayani para Jemaah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“sarana yang pertama yaitu kantor untuk melayani, kedua tempat manasik sendiri yaitu berada di Jl Set Adji No 07 (Butik Raihan Fashion) bahkan nanti akan di renovasi menjadi tingkat tiga, dan lantai tiga khusus untuk tempat manasik, lantai dua sebagai penunjang kegiatan Umrah yaitu untuk menjual pakaian muslim laki-laki dan dilantai satu untuk menjual pakaian muslim perempuan, ketiga mengantar jemput Jemaah ke bandara dengan mobil pribadi, kebetulan kita juga punya usaha showroom mobil sendiri jadi dipakai sekalian”.<sup>61</sup>

Kemudian peneliti juga bertanya tentang dari mana saja asal Jemaah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “berasal dari Buntok, Muara Teweh, Puruk Cahu, terkadang juga dari Banjarmasin bahkan dari Jakarta (bertemu di Jakarta nantinya).”<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Bapak MAG Pada tanggal 16 Juli 2018.

<sup>60</sup> *Ibid.*,

<sup>61</sup> *Ibid.*,

<sup>62</sup> *Ibid.*,

Kemudian peneliti juga bertanya tentang penanganan dari pihak PT Raihan Alya Tour yang membatalkan keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Pihak PT Raihan Alya Tour tidak pernah memaksakan Jemaah untuk tetap mengikuti kita, bahkan ada orang yang sudah memberi berkas namun gagal atau dia pindah travel kita sama sekali tidak melarang, karena kita tidak ingin ada Jemaah yang terpaksa mengikuti kita tanpa rasa keikhlasan. Kalo orang batal dan uang itu belum terpakai maka akan dikembalikan full. Berbeda dengan apabila uang sudah terpakai untuk deposit biaya penerbangan maka akan dipotong”.<sup>63</sup>

Peneliti kemudian bertanya kepada Direktur Utama PT Raihan Alya Tour mengenai sistem pendaftaran dan penyetoran dari Jemaah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“kalau sistem pembayaran Jemaah mendaftar kemudian membuat passport sebelum dibuatkan surat rekomendasi Jemaah harus membayar DP 5 juta, kemudian satu bulan sebelum keberangkatan atau setengah bulan sebelum keberangkatan itu pelunasan. Tetapi karna mengutamakan ‘kekeluargaan’ terkadang Jemaah memakai DP terkadang tidak, terkadang bayar 1 juta dulu, terkadang 3 hari sebelum keberangkatan baru pelunasan”.<sup>64</sup>

Kemudian peneliti juga bertanya tentang pelayanan Manasik Umrah dan suntik Meningitis. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Tempat Manasik Umrah berada di Jl Set Adji No 07 (Butik Raihan Fashion), suntik Meningitis untuk yang Haji bekerjasama dengan dinas kesehatan dan dilaksanakan di Jl Set Adji No 07 (Butik Raihan Fashion)”.<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> *Ibid.*,

<sup>64</sup> *Ibid.*,

<sup>65</sup> *Ibid.*,

Peneliti kemudian bertanya lagi kepada Direktur Utama PT Raihan Alya Tour mengenai transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan Umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Apabila ada Jemaah dari Buntok maka kami carterkan bis tetapi tidak menyiapkan penginapan. Untuk pesawat tergantung, kemaren kita pernah 2 kali carter pesawat keberangkatan Palangka Raya-Madinah. Kalo tidak carter maka memakai pesawat Garuda Indonesia, Saudi Airlines, Emerald, Turkish Airlines. Kalo Februari biasanya tergantung Umrah Plusnya kemana kalo ke Dubai maka pesawat Emerald kalo ke Turki maka pesawat Turkish Airlines”.<sup>66</sup>

Lalu peneliti bertanya lagi kepada pemilik PT Raihan Alya Tour mengenai pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama Umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“selama Umrah Jemaah dijamin makan 3 kali sehari, untuk hotel bintang 5 maka menu hotel, tetapi kalo hotel bintang 4 atau bintang 5 tetapi di hotel zeed makarim yang saya jual paket 27 juta itu maka bisa masakan indonesia artinya masakan orang banjar seperti iwak papuyu, gangan keladi dll”.<sup>67</sup>

Lalu peneliti bertanya lagi kepada pemilik PT Raihan Alya Tour mengenai jarak hotel dengan masjid ketika di Mekkah maupun di Madinah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk jarak hotel itu tergantung paket, rata-rata apabila keberangkatan di bulan Desember, Januari dan Februari berjarak 100 M dengan masjid”.<sup>68</sup>

Peneliti bertanya kepada pemilik PT Raihan Alya Tour mengenai Muthawif saat Umrah. Berikut hasil wawancara yang telah

---

<sup>66</sup> *Ibid.*,

<sup>67</sup> *Ibid.*,

<sup>68</sup> *Ibid.*,



peneliti peroleh: “ada Muthawif nya adalah teman-teman kita di pondok pesantren dulu”.<sup>69</sup>

Peneliti bertanya kepada pemilik PT Raihan Alya Tour mengenai Petugas kesehatan yang mendampingi rombongan saat Haji Plus maupun Umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“kalo Haji Plus wajib tapi kalo Umrah tidak wajib, tidak wajib karna waktunya singkat, untuk penanganan Jemaah yang sakit langsung anak buah kita bawa ke dokter dan kita ada asuransi dan apabila ada yang meninggal kita beri santunan sebesar 20 juta”.<sup>70</sup>

Peneliti bertanya kepada pemilik PT Raihan Alya Tour mengenai layanan tambahan (pendukung) yang diberikan kepada jemaah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk layanan tambahan sebisanya kami berikan seperti jemaah umrah yang kesusahan atau yang kehilangan barang atau uang saat di Arab Saudi insya Allah kami pinjamkan uang untuk sementara mengganti keperluan jemaah tersebut”

Kemudian peneliti bertanya lagi kepada pemilik PT Raihan Alya Tour mengenai bagaimana strategi PT Raihan Alya Tour dalam meningkatkan jumlah jemaahnya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Yang pertama konsisten terhadap apa yang sudah kita janjikan dengan jemaah. Karna kita percaya bahwa berjanji dengan jemaah sama dengan berjanji dengan Allah. Karna yang kita bawa ini orang yang ingin beribadah kepada Allah. Misal terkait harga kita selalu terbuka harga sekian kita sampaikan sekian, kecuali ada tambahan maka kita sampaikan

---

<sup>69</sup> *Ibid.*,

<sup>70</sup> *Ibid.*,

tambahannya sekian. Tapi apabila ada masalah kita tidak pernah memberi tahu jemaah, kita usahakan memakai dana pribadi. Misal kelebihan bagasi atau jadwal tidak sesuai rencana yang mengharuskan jemaah menambah waktu penginapan. Yang kedua nuansa kekeluargaan, jadi tidak ada jarak antara pihak travel dengan para jemaah, jadi saling berbaur saja. Yang ketiga yaitu harga kita relatif bersaing sesuai dengan fasilitas dengan travel lain. Yang keempat yaitu bagaimana kita membimbing para jemaah untuk beribadah dengan baik dan benar, mulai dari mengambil *miqod* sampai selesai semua dibimbing.”

Wawancara yang telah Peneliti lakukan dengan Bapak MAG maka dapat diketahui bahwa pada awalnya di tahun 2007 Bapak MAG masih ikut dengan travel lain yaitu Travel Bina Bakti Nusa Jakarta, kemudian memiliki travel sendiri ditahun 2011 dengan nama PT Raihan Alya Tour. Saat itu baru memiliki izin lokal, kemudian ditahun 2016 baru memiliki izin nasional sampai dengan sekarang. Seiring berjalannya waktu Bapak MAG tidak hanya fokus pada travel Haji dan Umrah saja tetapi juga pada showroom mobil, dan Butik Raihan Fashion. Dari wawancara yang telah dilakukan juga diketahui bahwa pihak PT Raihan Alya Tour tidak pernah memaksa orang lain untuk memakai jasa mereka. Pihak travel pun tidak mengharuskan melakukan DP kepada setiap calon jemaahnya, apabila ada Jemaah yang meninggal diberi santunan sebesar 20 juta.

## 2. Konsumen jasa PT Raihan Alya Tour

Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour pertama yang peneliti wawancara:

Nama : S  
 Pekerjaan : Dosen  
 Alamat : Jl G Obos IX

Informan yang peneliti wawancara adalah Bapak S sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Saya berangkat Umrah ditahun 2017 bersama rombongan LPTQ, dengan pendaftaran yang sudah diselesaikan oleh pemda jadi saya tinggal melengkapi passport dan pas photo saja”<sup>71</sup>

Lalu peneliti bertanya lagi mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan suntik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk suntik meningitis itu ngurus sendiri, kemudian untuk fasilitas yang diberikan seperti tas punggung, koper dan baju seragam menurut saya sudah standar saja kualitasnya”<sup>72</sup>

Kemudian peneliti juga bertanya bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “kemudian

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Bapak S Pada tanggal 04 April 2018 Pukul 19.40 WIB.

<sup>72</sup> *Ibid.*,

untuk transportasi pulang pergi memakai pesawat Garuda Indonesia, bis yang mengangkut rombongan pun yang eksekutif semua”<sup>73</sup>

Peneliti kemudian bertanya lagi bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah dan bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “kemudian untuk hotel yang kami tempati pun keluar pintu hotel langsung masjid dan untuk manasik umrahnya ada dan dilakukan satu bulan sebelum keberangkatan”<sup>74</sup>

Kemudian peneliti bertanya lagi tentang bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk Muthawif pun ada disetiap kegiatan seperti ziarah, *tawaf*, umrah, tetapi tidak semua kunjungan saya ikuti, saya lebih memilih untuk Umrah sendiri agar lebih banyak beribadah disana, kemudian untuk petugas kesehatan setahu saya tidak ada di rombongan tetapi apabila ada Jemaah yang sakit langsung di bawa ke rumah sakit”<sup>75</sup>

Terakhir peneliti bertanya tentang bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk makanan yang disajikan saya suka banyak menunya tinggal kita mau pilih yang mana saja”<sup>76</sup>

Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour kedua yang peneliti wawancara:

---

<sup>73</sup> *Ibid.*,

<sup>74</sup> *Ibid.*,

<sup>75</sup> *Ibid.*,

<sup>76</sup> *Ibid.*,

Nama : M  
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
 Alamat : Jl G Obos Induk

Informan yang peneliti wawancara adalah Ibu M sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“saya berangkat umrah ditahun 2016 bulan Desember, alasan saya memakai jasa travel PT Raihan Alya Tour awalnya itu karna anak saya dapat hadiah dari MTQ kemudian memang travel ustadz Gifari memang terkenal dan tebagus pelayannya dan pembayarannya pun juga enak, tidak mesti bayar langsung tapi bayar pas mau berangkatpun masih bisa, santai pokoknya sama ustadz ini”<sup>77</sup>

Lalu peneliti bertanya tentang bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk ziarah kita diajak ke kebun kurma, tempat mengambil *miqod* dll tapi travel PT Raihan Alya Tour tidak mengunjungi semua tempat ziarah, hanya ke tempat yang wajib diketahui Jemaah saja yang dikunjungi, jadi Jemaah lebih lama di Mekkah dari pada di Madinah karna lebih banyak ibadah yang bisa di lakukan di Mekkah dari pada di Madinah”kita tour ke tempat-tempat bersejarah juga siaga ustadz dan Muthawifnya, kemudian untuk untuk petugas kesehatan dirombongan sepengetahuan saya itu tidak ada, Cuma apabila ada yang sakit sudah disediakan kursi roda oleh anak buah ustadz Gifari”<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan Ibu M Pada tanggal 02 Mei 2018 Pukul 10.45 WIB.

<sup>78</sup> *Ibid.*,

Peneliti bertanya mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan suntik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk fasilitas baju, koper dan lain-lain sama kaya orang juga, kuat aja buat dipakai dan masih bagus sampai sekarang. Untuk suntik meningitis bisa ngurus sendiri atau dari travelnya kalo kemaren saya gak suntik meningitis karna tahun lalu saya habis pulang Haji, jadi yang kemaren suntik meningitis cuma anak saya”<sup>79</sup>

Kemudian peneliti bertanya lagi terkait bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “kemarin kita pakai pesawat Lion dari Palangka-Jeddah, bisnya enak-enak saja”<sup>80</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah dan bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk hotel yang di Mekkah dekat banget masih di sekitar tower zamzam pokoknya, tapi kalo yang di Madinah agak tejauh dari masjid, untuk manasik umrah kita langsung di Madinah sih”<sup>81</sup>

Pertanyaan terakhir peneliti yaitu bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk makanan ketika di

---

<sup>79</sup> *Ibid.*,

<sup>80</sup> *Ibid.*,

<sup>81</sup> *Ibid.*,

Madinah campuran antara Arab dan Indonesia, kalo yang di Mekkah full Indonesia makanan pun ada trus gak pernah kehabisan”<sup>82</sup>

Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour ketiga yang peneliti wawancara:

Nama	: SWM dan AL
Pekerjaan	: Pensiunan BKKBN Provinsi dan Ibu Rumah Tangga
Alamat	: Jl Rajawali IIB No 19 B
Status	: Suami-istri

Informan yang peneliti wawancara adalah Bapak SWM dan Ibu AL sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Alasan saya ikut travel PT Raihan Alya Tour menurut info pelayanannya bagus dan itu terbukti lalu saya mendaftar bersama adik saya, pas disana (ketika Umrah) juga pak H. Gifari itu sangat membimbing waktu *tawaf* merangkul yang ibu-ibu tua, diceramahi ketika di bis, namanya juga jualan jasa pasti pelayanan yang ditingkatkan, saya aja bilang sama pak H. Gifari kalo info dari mulut ke mulut itu lebih bagus dari pada pasang iklan di koran, untuk penyetoran pak H bilang terserah aja pakai DP atau enggak, kemudian saya langsung bayar lunas aja untuk 4 orang<sup>83</sup>

Lalu peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan pelayanan suktik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan dan bagaimana

---

<sup>82</sup> *Ibid.*,

<sup>83</sup> Wawancara dengan Bapak SWM dan Ibu AL Pada tanggal 04 Juli 2018 Pukul 12.33 WIB.

pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “suntik meningitis itu ngurus sendiri kemudian tas, koper dan baju seragamnya bagus aja awet sampai sekarang lah pokoknya”<sup>84</sup>

Kemudian peneliti bertanya tentang bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah dan bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk manasik umrah di Madinah langsung karna waktunya mepet maka langsung di Madinah aja katanya pak H. Untuk passportnya kita urus sendiri enggak nyuruh orang atau lewat travel lagi dari pada ribet dll, Penginapannya itu saking plusnya turun hotel sudah sampai halaman Masjidil Haram begitu juga di Madinah hotelnya juga sangat dekat dengan Masjid Nabawi”<sup>85</sup>

Lalu peneliti bertanya lagi tentang bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “kemaren kita pakai pesawat Lion tapi kalo mau Garuda Indonesia nambah lagi biayanya. Untuk bis nya bagus dan nyaman saja”<sup>86</sup>

Lalu peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “makanannya enak prasmanan”<sup>87</sup>

---

<sup>84</sup> *Ibid.*,

<sup>85</sup> *Ibid.*,

<sup>86</sup> *Ibid.*,

<sup>87</sup> *Ibid.*,



Kemudian peneliti bertanya mengenai layanan tambahan (pendukung) yang diberikan kepada jemaah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“nah ini, kebetulan kemaren saat berangkat umrah di rombongan saya ada salah satu jemaah yang kehilangan kopernya, kemudian karna pakaian dan barang jemaah tersebut ada disitu semua, jadi ustadz ghifari meminjamkan uang Cuma-Cuma kepada jemaah tersebut untuk belanja keperluan saat umrah, sambil pihak travel juga mengurus kehilangan koper tersebut”<sup>88</sup>

Pertanyaan terakhir bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Muthawif itu satu rombongan kita kemaren dua rombongan selain itu pak H. Gifari juga bimbing langsung, Muthawifnya kebetulan juga mahasiswa sana, kebetulan alhamdulillah ketika Umrah saya sehat aja, malahan lebih sehat dari sebelum berangkat, dirombongan itu ada aja satu dua orang yang kecapean aja gak ada yang sakit berat”.<sup>89</sup>

Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour keempat yang peneliti wawancara:

Nama	: ZIM dan ZMR
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Alamat	: Jl G Obos Induk
Status	: Ibu-Anak

---

<sup>88</sup> *Ibid.*,

<sup>89</sup> *Ibid.*,

Informan yang peneliti wawancara adalah Ibu ZIM dan ZMR sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Kami berangkat tahun 2016, alasan kenapa pakai travel ustadz Gifari karena kata orang-orang pelayanannya nyaman dan keluarga juga menyarankan disana. Kemudian kami langsung daftar dengan DP 5 juta dulu kemudian seminggu setelah itu langsung dilunasi”<sup>90</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan pelayanan suktik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “suntik meningitis nya ngurus sendiri trus fasilitas baju, tas, koper dll pun bagus aja”<sup>91</sup>

Kemudian peneliti bertanya tentang bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah dan bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “terus untuk manasik umrahnya di Madinah langsung, Jarak hotel dengan Masjidil

---

<sup>90</sup> Wawancara dengan ZIM dan ZMR Pada tanggal 07 Juli 2018 Pukul 09.25 WIB.

<sup>91</sup> *Ibid.*,

Haram pun dekat aja di hotel zamzam kemudian hotel yang di Madinah pun juga lumayan dekat ”<sup>92</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “kami kemaren pakai pesawat Lion, jumlah orang dalam rombongan juga gak banyak Cuma 100 an yaa sekitar 2 bis lah”<sup>93</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “kalo makanan pas di hotel itu makanan jawa seperti sup, makanannya pun disana berlebih terus jarang sampai kekurangan atau kehabisan”<sup>94</sup>

Pertanyaan terakhir bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “Muthawif disana ada dua orang, khusus di Madinah dua orang dan di Mekkah juga dua orang, petugas kesehatan sepetinya ada cuma gak pernah liat karna gak pernah sakit juga”<sup>95</sup>.

Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour kelima yang peneliti wawancara:

---

<sup>92</sup> *Ibid.*,

<sup>93</sup> *Ibid.*,

<sup>94</sup> *Ibid.*,

<sup>95</sup> *Ibid.*,

Nama : DAU  
 Pekerjaan : Dosen  
 Alamat : Jl Karet No 43

Informan yang peneliti wawancara adalah Bapak DAU sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Ada beberapa perusahaan travel yang menawarkan jasa perjalan Umrah, jadi saya tanya-tanya dengan teman-teman yang sudah pernah berangkat, jadi mereka merekomendasikan dua travel dan masing-masing ada kekurangan dan kelebihan nya masing-masing. Dan kebetulan di travel yang satunya saya sudah pernah makanya saya memilih travel PT Raihan Alya Tour, kebetulan juga faktor lainnya yaitu pemiliknya adalah seorang tokoh masyarakat ditambah lagi persepsi masyarakat kepada beliau (Ustadz Gifari) yang baik, kebetulan saya berangkat 25 Maret 2018. Untuk penyetoran awal dibulan Februari dan pembookingnya di bulan Januari akhir dan pelunasan penyetoran di awal bulan Maret<sup>96</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah dan bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk manasik Umrah itu gak ada kayanya dilaksanakan, hanya pemberitahuan informasi di Madinah ketika dihotel satu hari sebelum berangkat ke Mekkah, jadi besok pagi berangkat ke Mekkah jadi malamnya sudah pembekalan Untuk lokasi masjid di Madinah dengan hotel sekitar 1-2 KM menurut saya yang masih muda ya gak masalah tapi buat lansia yang jadi masalah, apalagi harus bolak-balik untuk shalat 5 waktu ke

---

<sup>96</sup> Wawancara dengan Bapak DAU Pada tanggal 19 Juli 2018 Pukul 10.05 WIB.

masjid, dan juga ketika shalat 5 waktu itu sendiri-sendiri, kalo yang berpengalaman dalam Umrah mungkin sudah biasa dalam menuju masjid tapi bagi saya yang baru pertama kali ya cukup kebingungan, apalagi pola komunikasinya juga Cuma lewat wa grup menyebabkan adanya anak kehilangan orang tuanya, orang tuanya yang hilang, sudah gak bawa hp, bingung dalam konsumikasi wa dan pihak travel yang kebingungan. Kalo hotel di Mekkah itu jauh menurut saya jauh sekitar 2 KM sampai ke ka'bah dari hotel, harapannya dekat tapi kenyataannya agak jauh, buat yang lansia sih yang kasian”<sup>97</sup>

Kemudian peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan pelayanan suntik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk suntik meningitis itu ngurus sendiri ya di kantor imigrasi dekat bandara, pelayanannya bagus semuanya enak dan sebelumnya memang belum punya pengalaman suntik meningitis dan sudah nanya-nanya syarat nya juga cukup jelas jadi gak bikin bolak-balik, untuk koper saya liat dari beberapa milik Jemaah itu rodanya lepas, dan juga baju seragam itu Cuma satu menurut saya kurang kemudian kendala menyuci karna susah nya tempat menyuci dan kurangnya dari fasilitas hotel seperti tempat menjemur”.<sup>98</sup>

Lalu peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “Untuk transportasi yang digunakan memang mengalami keterlambatan sekitar 1-2 jam ya dimaklumi lah, kalo bis tepat waktu saja”<sup>99</sup>

---

<sup>97</sup> *Ibid.*,

<sup>98</sup> *Ibid.*,

<sup>99</sup> *Ibid.*,

Peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“menurut saya untuk Muthawif Jemaah tidak saja hanya ustadz Gifari dan dua anak buahnya tapi harus ditambah mengingat banyaknya jumlah Jemaah. untuk Muthawif nya itu menurut saya tanpa membedakan Jemaah yang tua maupun muda mereka itu bersifat kasar, apalagi ketika *tawaf* itu teriak-teriak untuk menyuruh cepat untuk jalan karna padatnya Jemaah, tetapi untuk secara pengetahuan menurut saya sudah cukup baik tapi secara publik speaking penyampaian ustadz Gifari dan Muthawif itu yang berbeda, jadi kalo ustadz Gifari yang menyampaikan itu lebih menarik trus rame, berbeda dengan Muthawif lain suasana jadi lesu, tegang ditambah lagi para Jemaah yang sudah lelah dibawa kesana kemari. Untuk petugas kesehatan itu menurut saya sangat diperlukan karna ketika di pesawat itu misal ada Jemaah yang asma, jadi semua yang ada di pesawat kebingungan, pihak travel tidak menyediakan petugas kesehatan di antara 200 Jemaah untungnya ada salah dua Jemaah yang suami istri yang memang berprofesi sebagai dokter, bahkan selama umrah kedua dokter ini membuka pelayanan kesehatan gratis bagi Jemaah yang merasa sakit silahkan datang ke kamar mereka”<sup>100</sup>

Pertanyaan terakhir bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Untuk konsumsi yang di Madinah dengan cita rasa Indonesia dan kebetulan kokinya juga orang Indonesia, kendalanya itu ada disaat jadwal makan yaitu adanya Jemaah dari travel lain menyebabkan kebingungan diantara Jemaah travel PT Raihan Alya tour karna kurangnya penjadwalan jadi semua Jemaah dari travel manapun nyampur dan meyebabkan kehabisan makanan pada saat itu tapi dihari berikutnya sudah ditulis ini

---

<sup>100</sup> *Ibid.*,

punya travel PT Raihan Alya tour, ini punya travel ini dan ini punya travel ini”<sup>101</sup>

Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour keenam yang peneliti wawancara:

Nama : ISAS  
Pekerjaan : Dokter Umum  
Alamat : Jl Meranti

Informan yang peneliti wawancara adalah Ibu ISAS sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Pertama saya melihat di brosur pas belanja di toko Butik Raihan Fashion trus kebetulan sering lewat kantornya juga karna rumah saya di jalan meranti jadi kalo mau berurusan kan enak, yang berangkat itu saya sama suami saya, keberangkatannya tanggal 25 Maret 2018, saya dulu daftar bulan Agustus karna rencananya mau berangkat bulan Desember cuma waktu itu yang muslimnya gak boleh cuti, jadi berangkat periode berikutnya yaitu bulan Maret, waktu itu kita langsung bayar ditempat, jadi awalnya daftar nama dulu pas bulan Agustus trus bayarnya bulan Februari”<sup>102</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah lalu bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“kalo manasik Umrah waktu itu langsung di Madinah dikarenakan banyaknya jumlah Jemaah jadi tidak adanya

---

<sup>101</sup> *Ibid.*,

<sup>102</sup> Wawancara dengan ibu ISAS Pada tanggal 19 Juli 2018 Pukul 12.10 WIB.

ketemu waktu yang pas, untuk kenyamanan hotel kemaren saya satu kamar cuma berdua sama suami jadi nyaman aja. Kalo untuk jarak hotel ke masjid yang di Madinah itu menurutku jauh karna mungkin kita ngambil yang paket promo makanya disesuaikan dengan harga antara jarak hotel dengan masjid, kalo yang di Mekkah jaraknya sekitar 300-500 M jadi lumayan capek lah ya”<sup>103</sup>

Kemudian peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan pelayanan suntik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“suntik meningitis itu ngurus sendiri, untuk baju seragam bagus aja hanya untuk kopernya yang kekecilan hehe jadi bawa bajunya pas-pasan trus pas disana saya beli koper lagi buat oleh-oleh dan segala macam”.<sup>104</sup>

Peneliti bertanya lagi tentang bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk pesawat kemaren dikasih pilihan mau ikut Garuda Indonesia atau Lion jadi kita milih Garuda Indonesia sih ya trus pas sampai Jeddah langsung di siapin bis untuk menuju Madinah, pokoknya untuk trasportasinya enak aja sih keseluruhannya”<sup>105</sup>

Peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk konsumsi di pesawat pasti dapat ya trus di bis juga dapat kalo makanan selama di Madinah itu saya kurang srek

---

<sup>103</sup> *Ibid.*,

<sup>104</sup> *Ibid.*,

<sup>105</sup> *Ibid.*,



kurang pas aja rasanya mungkin berbeda catering dengan yang di Mekkah, yang di Mekkah saya nyaman saja”<sup>106</sup>

Pertanyaan terakhir bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk Muthawif itu ada lebih dari 5 kayanya, jadi dalam satu bis itu ada satu Muthawifnya, trus pas waktu ke Raudhah juga ada cewe Muthawifnya, untuk petugas kesehatannya gak ada soalnya aku dan suamiku kebetulan dokter dan ada satu lagi dari Jemaah jadi ada tiga dokter di rombongan kami. Jadi misal ada yang sakit-sakit di wa aja ke kita, insya Allah kita siap bantu, ku lihat kemaren para Jemaah itu siap bawa obat masing-masing aja jadi saya dan suami cuma ngarahin aja mana makanan yang boleh dan enggak buat dimakan”<sup>107</sup>

Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour ketujuh yang peneliti wawancara:

Nama	: SS MAN
Pekerjaan	: Bidan
Alamat	: Jl Set Adji No 04 Praktek Bidan HJ Siti Saudah

Informan yang peneliti wawancara adalah Ibu SS MAN sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

---

<sup>106</sup> *Ibid.*,

<sup>107</sup> *Ibid.*,

“Alasan saya mengikuti travel PT Raihan Alya Tour pertama karna saya sudah nyaman dengan beliau, sudah lama kenal juga, beliau anaknya tiga, semuanya melahirkan dengan saya, beliau juga orangnya supel sebelumnya juga beliau sering kami panggil pengajian di kampus atau di kantor kami, saya sudah pernah 7 kali ikut beliau dan terakhir berangkat bulan Januari 2016 rencananya berangkat lagi akhir tahun 2018, pertama tahu travel PT Raihan Alya Tour itu di Bank Muamalat pas lihat Bannernya disitu, penyetoran kita pake transfer kalo pendaftaran kita langsung datang ke kantornya”<sup>108</sup>

Peneliti bertanya bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah dan bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“kalo manasik Umrahnya langsung beliau terakhir saya ikut tahun 2016 itu manasik Umrahnya di rumah beliau di jalan Ramin, pernah juga saya ikut manasik Umrah itu di asrama haji, di kampung lauk juga pernah, tapi kayanya sekarang sudah menetap di toko fashion beliau yang di jalan Set Adji, kemudian untuk hotel kita pakai hotel zamzam di Mekkahnya kemudian untuk yang di Madinahnya dekat saja sih dengan masjid”<sup>109</sup>

Peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan pelayanan suntik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan lalu bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“nah untuk suntik meningitis itu dulu beliau pernah mengadakan sendiri sebelum adanya KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan), setelah adanya KKP maka KKP yang melaksanakan. Dulu juga pernah saya sendiri yang melakukan tapi beliau yang beli kami yang melaksanakan untuk para

---

<sup>108</sup> Wawancara dengan ibu SS MAN Pada tanggal 20 Juli 2018 Pukul 18.57 WIB.

<sup>109</sup> *Ibid.*,

Jemaah, kalau koper dan tas tangan kita dapat, tas tentang juga kita dapat buat tempat dan sajadah dll. Untuk kualitas koper menurut saya sedang karna setelah pulang Umrah pasti ja ada yang rodanya lah yang lepas pokoknya sedang ja”<sup>110</sup>

Kemudian peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah.

Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“dulu beliau memakai Garuda Indonesia tapi rasa kada pas, karna Palangka-Jakarta pakai Garuda Indonesia Jakarta-Jeddah pakai Lion, kemudian kendalanya di air zamzam karna mungkin Garuda Indonesia tidak mau menampung, bis yang digunakan juga yang eksekutif, alhamdulillah sih setiap tahun ada kemajuan travel beliau itu”<sup>111</sup>

Peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“kalo untuk Muthawif itu ada 5-6 orang dalam satu rombongan, alhamdulillah petugas kesehatan selama Umrah di rombongan itu tidak ada, tapi kebetulan kalau saya berangkat karena saya orang kesehatan jadi bawa tensi, bawa obat secukupnya kadang-kadang ada Jemaah yang minta tolong jadi ya dibantu”<sup>112</sup>

Pertanyaan terakhir, bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “makanannya Indonesia banget pelayanannya pun alhamdulillah, berat BB 70 bulik pasti naik hehe”

---

<sup>110</sup> *Ibid.*,

<sup>111</sup> *Ibid.*,

<sup>112</sup> *Ibid.*,

Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour kedelapan yang peneliti wawancara:

Nama : MQB  
 Pekerjaan : Pemilik Futsall  
 Alamat : Jl Sisingamangaraja

Informan yang peneliti wawancara adalah Bapak MQB sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Sudah sering terdengar tentang travel PT Raihan Alya Tour dan dari segi harga VIP agak murah setingkat Palangka raya, saya itu ikut beliau dua kali yaitu tahun 2012 dan tahun 2016 bulan Maret, saya pertama kali tahu tentang travel PT Raihan Alya Tour itu ketika meliat di koran kemudian setiap masuk Bank Mandiri Syariah itu selalu liat banner beliau dan kebetulan memang sudah kenal sebelumnya dengan Ustadz Gifari. Kalo pendaftaran langsung ke Ustadz Gifari atau ke staff nya kemudian kalo pembayarannya bisa langsung bayar di kantor atau transfer, kalau keberangkatan saya yang pertama itu transfer kemudian yang tahun 2016 itu langsung bayar ke kantor”<sup>113</sup>

Peneliti bertanya bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah lalu bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Manasik Umrahnya bagus aja, yang keberangkatan pertama pake manasik Umrah nah yang 2016 itu tidak ikut manasik Umrah karna sistem manasik Umrah beliau (Ustadz H Giffari)

---

<sup>113</sup> Wawancara Dengan Bapak MQB Pada Tanggal 24 Juli 2018 Pukul 10.40 Wib.

itu bukan tiap keberangkatan tetapi setahun sekali jadi yang keberangkatan dari bulan yang berbeda-beda digabung di awal tahun, nah makanya di tahun 2016 itu saya enggak sempat ikut manasik Umrah karna sudah di adakan di bulan Januari 2016 sedangkan saya daftar itu bulan Maret. Karna paket VIP jarak hotel dengan masjid Nabawi sekitar 100 M aja tapi kalo di Mekkah jaraknya sangat dekat karna hotelnya itu berada di sekitaran Masjid Haram”<sup>114</sup>

Peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan pelayanan suntik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk suntik meningitis di tahun 2012 itu diadakan oleh pihak travel di Jakarta sedangkan di tahun 2016 itu mengurus masing-masing. Untuk fasilitas itu memuaskan aja semua”<sup>115</sup>

Peneliti bertanya lagi tentang bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk pesawat kita kemaren dua kali pakai Lion Air Palangka Raya-Jakarta Jakarta-Jeddah. Untuk pelayanan transportasi yang digunakan seperti bis itu mereka sudah menjemput ketika kita baru sampai bandara”<sup>116</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk makanannya bagus semua itu kan ketika di Madinah pihak beliau yang menyediakan nah kalo yang di Mekkah

---

<sup>114</sup> *Ibid.*,

<sup>115</sup> *Ibid.*,

<sup>116</sup> *Ibid.*,

karna hotel bintang 5 jadi semua dari hotel jadi sama semua dengan travel lain”<sup>117</sup>

Pertanyaan terakhir peneliti bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah lalu bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk Muthawifnya itu sendiri menurut saya kurang komunikasi karna kan beliau ni setiap keberangkatan rombongannya selalu berjumlah 150-200 an lebih jadi bisa di bagi empat kalo pakai bis nah jadi agak susah komunikasi antar Muthawif dengan para Jemaah. Belum lagi beliau harus menyampaikan keliling dari satu bis ke bis lain, jadi kalo pas beliau yang menyampaikan dalam bis itu enak aja tapi kalo sudah Muthawif yang lain maka sudah kurang komunikasi dalam penyampaiannya. Tapi sepengetahuan saya Muthawif yang beliau pakai itu berbeda-beda setiap keberangkatan karna saat saya berangkat tahun 2012 dan 2016 dengan beliau itu berbeda. Sepengetahuan saya gak ada petugas kesehatan sih di rombongan itu”.<sup>118</sup>

Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour kesembilan yang peneliti wawancara:

Nama	: JMA
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Jl Riau

Informan yang peneliti wawancara adalah JMA sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

---

<sup>117</sup> *Ibid.*,

<sup>118</sup> *Ibid.*,

“Alasan pertama mengikuti travel PT Raihan Alya Tour itu karna pengalamannya sudah banyak dalam memberangkatkan Jemaah, kedua Ustadz Gifari sendiri kebetulan dulunya bertempat tinggal di Pelabuhan Rambang, ketiga dengar-dengar dari orang kalo pelayanannya bagus begitu, kalo orang tua saya kebetulan berangkat Haji Plus dengan beliau itu tahun 2014, kalo saya berangkat Umrah bulan Februari 2015 dengan adik ayah saya dan keponakan ibu saya, informasi tentang PT Raihan Alya Tour saya taunya dari cerita orang-orang kemudian melihat brosurnya juga, kalo pendaftaran Umrahnya itu langsung datang ke kantor, trus kaya passport dan pas photo itu ngurus sendiri, kalo passport dan pas photo nya orang tua saat Haji Plus kemaren itu yang di uruskan oleh pihak PT Raihan Alya Tour, untuk pembayaran kemaren Haji Plus dan Umrah kita langsung datang ke kantor nah enakunya dengan Ustadz Gifari tu sidin paham dengan orang-orang di daerah sini nih jadi buhan yang lansia tu disuruh terima beresnya saja”<sup>119</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan pelayanan suntik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“suntik meningitis itu kalau saya ngurus sendiri dan orang tua saya diuruskan oleh pihak PT Raihan Alya tour lalu untuk kualitas barangnya bagus aja semua, kalau untuk seragam baju Haji Plus dan Umrah beda jenis kain dan motif nya pang”<sup>120</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk pesawat yang digunakan kalo pas Haji Plus kemaren orang tua pakai Garuda

---

<sup>119</sup> Wawancara dengan Saudara JMA Pada tanggal 24 Juli 2018 Pukul 11.15 WIB.

<sup>120</sup> *Ibid.*,

Indonesia nah kalau saya yang Umrah kemaren pakai Air asia, bis nya juga yang eksekutif”<sup>121</sup>

Peneliti bertanya lagi tentang bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah lalu bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk hotel ketika di Mekkah itu yang bintang 5 jadi dekat banget dengan masjid bahkan kata Ustadz Gifari shalat di kamar pun bisa karna masuk kawasan Masjid Haram, nah kalau pas di Madinah hotelnya itu pas di depan pagar Masjid Nabawi, untuk manasik umrah ada sebelum keberangkatan”<sup>122</sup>

Peneliti bertanya tentang bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “nah untuk makanan yang disajikan itu makanan Indonesia sih tapi enakan yang Haji Plus di sediakan makanan Indonesia dan Arab, kalo Umrah full Indonesia aja”<sup>123</sup>

Pertanyaan terakhir bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk Muthawifnya ada sekitar ber 3 dalam satu rombongan, petugas kesehatan sepengetahuan saya gak ada, trus ada yang sakit tapi pihak travel juga yang mengurus”<sup>124</sup>

---

<sup>121</sup> *Ibid.*,

<sup>122</sup> *Ibid.*,

<sup>123</sup> *Ibid.*,

<sup>124</sup> *Ibid.*,



Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour  
kesepuluh yang peneliti wawancara:

Nama	: KSS dan KSS
Pekerjaan	: Penjahit
Alamat	: Jl Lele Induk samping jl Lele 7
Status	: Suami-Istri

Informan yang peneliti wawancara adalah Bapak KSS dan Ibu KSS sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Rencananya kami berangkat Umrah itu bulan Maret tahun 2019, alasan kami memakai travel PT Raihan Alya Tour tu karna memang sudah dikenal bagus dan berdasarkan rekomendasi dari mertua yang memang sudah pernah Umrah di tahun 2016 akhir dengan beliau (Ustadz H. M Al-Giffari), kemudian tahun 2017 lalu itu kakak saya berangkat Umrah juga dengan beliau malahan dua kali berangkat dalam satu tahun sampai di kenakan denda, tau tentang PT Raihan Alya Tour karna Ustadz Gifari itu langganan jahit dengan kakak saya dan juga kabar dari orang-orang juga bahwa beliau itu punya travel Haji Plus dan Umrah, untuk pembayaran itu tergantung kemampuan kita, beliau tidak menargetkan harus bayar sekian-sekian, tapi sejauh ini kami sudah DP”<sup>125</sup>

Peneliti bertanya bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah dan bagaimana pelaksanaan layanan manasik

---

<sup>125</sup> Wawancara dengan Bapak KSS dan Ibu KSS Pada tanggal 26 Juli 2018 Pukul 09.15 WIB.

haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Kami belum Manasik Umrah. Untuk hotel di Mekkah kebetulan disekitar masjid saja karna orang tua sudah usia lanjut jadi sengaja di pilihkan hotel yang paling dekat, tapi kalo hotel yang di Madinah itu sekitar 50 M dari Masjid Nabawi, kalau kakak saya yang tahun 2017 itu karna beda paket maka lokasi hotel lebih jauh dengan masjid”<sup>126</sup>

Kemudian peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “kalau transportasi yang digunakan berdasarkan cerita kakak dan orang tua kami itu pakai pesawat Lion nah kalo yang pas kakak saya tahun 2017 itu pakai pesawat carter”<sup>127</sup>

Peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk makanan itu makanan Indonesia aja sih”<sup>128</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk Muthawif itu ada aja di rombongan malahan ada Mahasiswa juga yang

---

<sup>126</sup> *Ibid.*,

<sup>127</sup> *Ibid.*,

<sup>128</sup> *Ibid.*,

jadi Muthawif, untuk petugas kesehatan saya kurang tau ada atau gak adanya”<sup>129</sup>

Pertanyaan terakhir bagaimana pelaksanaan pelayanan suntik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan lalu bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain serta persiapan apa saja yang sudah bapak dan ibu lakukan sebelum keberangkatan Umrah ini. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“kebetulan kami belum suntik meningitis, persiapan untuk Umrah bulan Maret 2019 itu yang pasti tambahan biayanya, kemudian dari segi agama seperti belajar tentang rukun-rukun umrah, untuk fasilitasnya bagus ja menurut kami malahan orang tua saya dikasih sabuk karna kemaren lupa dalam menyiapkan peralatan Umrah”<sup>130</sup>

Berikut adalah identitas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour kesebelas yang peneliti wawancara:

Nama : IAUH

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Informan yang peneliti wawancara adalah Ibu IAUH sebagai konsumen PT Raihan Alya Tour. Adapun pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu perihal Apa alasan mengguna jasa PT Raihan Alya Tour dan bagaimana pelaksanaan administrasi pendaftaran dan sistem penyetorannya. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“Alasan saya menggunakan jasa PT Raihan Alya Tour pertama yaitu merupakan biro travel perjalanan Haji dan Umrah terbesar di Palangka Raya kedua mencoba pengalaman

---

<sup>129</sup> *Ibid.*,

<sup>130</sup> *Ibid.*,

menggunakan travel ini karna sebelumnya sudah pernah memakai travel lain. Saya berangkat itu di akhir bulan Maret 2018. Saya tau info tentang PT Raihan Alya Tour dari brosur dan juga dari info mulut ke mulut. Awalnya saya mendaftarkan nama dulu sesuai paket yang saya inginkan, kemudian bayar DP apabila kuota masih tersedia, pelunasan biaya dilakukan beberapa hari sebelum keberangkatan”<sup>131</sup>

Peneliti bertanya bagaimana jarak hotel dengan masjid ketika di kota Mekkah dan Madinah lalu bagaimana pelaksanaan layanan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“tidak ada manasik Umrah sebelum keberangkatan, untuk lokasi hotel cukuplah untuk paket ekonomi tetapi agak sedikit mengecewakan terutama di Mekkah, lokasi kamar terpencil, bed yang disediakan kurang dari jumlah Jemaah yang ada”<sup>132</sup>

Peneliti bertanya lagi bagaimana pelaksanaan pelayanan suntik meningitis yang dilakukan sebelum keberangkatan dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari fasilitas yang diberikan seperti tas, koper, baju seragam dan lain-lain. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh:

“untuk suntik meningitis dilakukan mandiri, pihak travel PT Raihan Alya Tour hanya memfasilitasi dokumen-dokumen administrasi yang diperlukan saja. Untuk fasilitas menurut saya standar saja, seperti koper yang untuk penerbangan internasional dengan transit beberapa kali membuat beberapa bagian koper rusak ketika sampai tanah suci”<sup>133</sup>

Peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan layanan transportasi yang digunakan sebelum dan selama perjalanan umrah. Berikut hasil

---

<sup>131</sup> Wawancara melalui chat personal Whatsapp dengan Ibu IAUH Pada tanggal 18 Juli 2018.

<sup>132</sup> *Ibid.*,

<sup>133</sup> *Ibid.*,

wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk transportasi pesawat dan bisnya oke saja”<sup>134</sup>

Kemudian peneliti bertanya bagaimana pelaksanaan layanan hidangan konsumsi selama perjalanan umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “untuk makanannya menurut saya kurang bervariasi dan kurang seimbang”<sup>135</sup>

Pertanyaan terakhir bagaimana pelaksanaan layanan kesehatan selama perjalanan umrah dan bagaimana pelaksanaan pelayanan dari para Muthawif yang mendampingi rombongan selama umrah. Berikut hasil wawancara yang telah peneliti peroleh: “petugas kesehatan saya tidak tahu ada atau tidak kemudian untuk Muthawifnya oke saja.”<sup>136</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan sebelas konsumen jasa PT Raihan Alya Tour diketahui bahwa biasanya para konsumen jasa melakukan pembayaran sebelum keberangkatan. Mengenai alasan para Jemaah memilih PT Raihan Alya Tour berbeda-beda yaitu 1 konsumen jasa karna mengikuti rombongan, 7 konsumen jasa karna mendapati info dari mulut ke mulut, dan 3 konsumen jasa karna melihat di brosur, koran atau banner yang dibuat oleh pihak travel. 8 dari 11 konsumen jasa menuturkan puas terhadap pelayanan PT Raihan Alya Tour, sedangkan 3 konsumen jasa menuturkan ketidak puasan mereka terhadap pelayanan PT Raihan Alya Tour.

---

<sup>134</sup> *Ibid.*,

<sup>135</sup> *Ibid.*,

<sup>136</sup> *Ibid.*,

### **C. Analisis**

Pada bagian ini, peneliti akan membicarakan analisis data dari hasil penyajian data peneliti (yang dikemukakan di atas) dimana pada penelitian kali ini menggunakan metode kualitatif untuk menjawab rumusan masalah.

#### **1. Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jemaah Umrah**

Hasil penyajian data yang diperoleh peneliti dengan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan pada rumusan masalah. Untuk rumusan masalah yang pertama untuk melihat strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap jemaah Umrah. Hasil yang didapatkan menurut peneliti adalah bahwa dalam pelayanannya pihak PT Raihan Alya Tour Yang pertama yaitu konsisten terhadap apa yang sudah mereka janjikan dengan jemaah. Karna mereka percaya bahwa berjanji dengan Jemaah sama dengan berjanji dengan Allah. Karna yang mereka bawa ini adalah orang-orang yang ingin beribadah kepada Allah. Misal terkait harga mereka selalu terbuka dengan Jemaah, kecuali ada tambahan administrasi maka mereka sampaikan tambahannya. Tapi apabila ada masalah diperjalanan mereka tidak pernah memberi tahu Jemaah, mereka berusaha menutupi kekurangan dengan memakai dana pribadi. Misal kelebihan bagasi atau jadwal yang tidak sesuai rencana sehingga mengharuskan Jemaah menambah waktu penginapan. Yang kedua nuansa kekeluargaan, sehingga membuat tidak adanya jarak antara pihak travel dengan para Jemaah. Yang ketiga yaitu harga paket relatif bersaing sesuai dengan fasilitas antar travel

lain. Yang keempat yaitu pihak travel membimbing para Jemaah untuk beribadah dengan baik dan benar, mulai dari mengambil *miqod* pertama, *moqid* kedua, *miqod* ketiga sampai *tawaf* perpisahan semua Jemaah dibimbing.

Strategi merupakan suatu upaya untuk mencapai sesuatu, maka strategi pada dasarnya merupakan suatu cara mengerjakan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi juga diartikan sebagai keterampilan manajerial (administrasi, kepemimpinan, orasi dan kekuasaan). Dalam *kamus besar bahasa indonesia*, strategi adalah suatu rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Oleh James Brian Quinn, strategi adalah pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan pokok, kebijakan, dan rangkaian tindakan sebuah organisasi ke dalam kesatuan yang kohesif.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan

makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Penjelasan di atas sepaham dengan apa yang ditetapkan dalam pandangan Islam, yakni pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

#### 1. Profesional (Fathanaah)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.<sup>137</sup> Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra ayat 84.

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا



Jika demikian itu halnya orang-orang musyrik yang jiwanya sakit itu, padahal ayat-ayat Al-Quran yang merupakan penawar penyakit-penyakit kejiwaan sudah silih berganti turun, maka *katakanlah*, wahai Nabi Muhammad, kepada mereka sebagai ungkapan rasa tidak senangmu terhadap kejahatan dan pertikaian: “*Setiap orang yang bersyukur dan sehat jiwanya demikian juga yang kufur karena jiwanya sakit berbuat menurut keadaan jiwa, pembawaan dan kecenderungan serta budi pekertinya masing-masing.*” *Karena Tuhan kamu*, wahai yang taat maupun yang durhaka, *lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya*. Mereka akan mendapatkan pahala yang besar. Allah juga Maha Mengetahui siapa yang

<sup>137</sup> Digilib.uinsby.ac.id Diakses pada hari Minggu Tanggal 04 Maret 2018, Pukul 05.50 WIB.



lebih sesat jalannya dan akan memberi balasan sesuai dengan apa yang mereka perbuat.

Ayat ini bisa juga berhubungan dengan ayat yang lalu, dengan jalan mengandaikan satu pertanyaan. Yakni, setelah ayat-ayat yang lalu menjelaskan bahwa kehadiran Al-Quran merupakan rahmat bagi orang-orang beriman dan menambah kerugian dan kecelakaan orang-orang kafir yang menjauhkan diri dari Allah dan nikmat-Nya, seakan-akan ada yang bertanya mengapa yang ini beriman dan memperoleh rahmat dan yang itu menjauh dan bertambah rugi? Nah, ayat yang sedang ditafsirkan ini menjelaskan hal tersebut dengan menyatakan bahwa masing-masing mengambil sikap dan berbuat sesuai dengan keadaan jiwa, pembawaan dan budi pekertinya.

Kata *syakilah* pada mulanya digunakan untuk *cabang pada satu jalan*. Ibn ‘Asyur memahami kata ini dalam arti *jalan atau kebiasaan* yang dilakukan oleh seseorang. Sayyid Quthub memahaminya dalam arti *cara dan kecenderungan*. Maksud makna ini benar. Ayat ini menunjukkan bahwa setiap manusia memiliki kecenderungan, potensi, dan pembawaan yang menjadi pendorong aktivitasnya.<sup>138</sup>

sama halnya dengan Pihak PT Raihan Alya Tour yang sudah sangat profesional dalam mengayomi para Jemaahnya, mulai dari pendaftaran yang dibantu terkhusus para lansia kemudian pembuatan passpor dan suktik meningitis yang juga dipermudah, lalu ketika di Tanah

---

<sup>138</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah volume 7*, Ciputat: Penerbit Lentera Hati, 2009, h. 179-180.

Suci juga dibimbing saat menjalani Umrah seperti dirangkul bagi yang lansia kemudian saat di bis juga di beri ceramah agama, lalu saat ada Jemaah yang tersesat kembali ke hotel pihak travel dan jemaah lain juga sigap dalam mencarinya.

## 2. Kesopanan dan keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.<sup>139</sup> Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Thaha ayat 44.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Ayat diatas mengisyaratkan bahwa peringkat *zikir terus-menerus* yang mengantarkan kepada kehadiran Allah dalam hati dan kekaguman kepada-Nya merupakan peringkat yang lebih tinggi daripada peringkat *takut*. Ini karena *kekaguman* menghasilkan *cinta* dan cinta memberi tanpa batas serta menerima apa pun dari yang dicintai; sedang *rasa takut* tidak menghasilkan *kekaguman*, bahkan boleh jadi antipati.<sup>140</sup>

agar terjadi komunikasi yang baik seperti Pihak PT Raihan Alya Tour selalu komunikatif, hal ini sesuai dengan pernyataan para informan yang menyatakan bahwa Ustadz H.M Al-Gifari tersebut sangat hamble, enak diajak ngobrol, sangat membaur dengan para Jemaahnya sehingga

<sup>139</sup> Digilib.uinsby.ac.id Diakses pada hari Minggu Tanggal 04 Maret 2018, Pukul 05.50 WIB.

<sup>140</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah volume 7*,... h. 596.

banyak para Jemaah yang lebih suka Ustadz H.M Al-Gifari yang memberi penjelasan ketika di bis ketimbang para Muthawif yang lainnya.

### 3. Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.

Poin jujur adalah hal yang sangat diutamakan oleh PT Raihan Alya Tour karna poin ini dinilai sangat penting dalam penyebab meningkatnya jumlah Jemaah yang berangkat dari tahun ketahun, seperti diketahui pihak travel selalu mengatakan yang sebenarnya terkait harga paket dan apabila ada biaya tambahan.

### 4. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.<sup>141</sup> Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Ayat di atas memberikan pemahaman bahwa dalam menyampaikan amanat harus kepada yang berhak menerimanya dan menetapkan hukum supaya dengan adil seperti pihak travel membimbing para Jemaah untuk beribadah dengan baik dan benar, mulai dari mengambil *miqod* pertama, *moqid* kedua, *miqod* ketiga sampai *tawaf*

<sup>141</sup> Digilib.uinsby.ac.id Diakses pada hari Minggu Tanggal 04 Maret 2018, Pukul 05.50 WIB.

perpisahan semua Jemaah dibimbing. Sikap tersebut menggambarkan wujud tanggung jawab pihak travel kepada para Jemaah yang memilih jasa travel mereka.

Pelayanan tambahan (pendukung) pun juga digunakan oleh PT Raihan Alya Tour guna memberikan layanan yang maksimal kepada jemaah seperti meminjamkan uang kepada jemaah yang kehilangan uang atau barang saat di tanah suci. Penjelasan diatas sepaham dengan pernyataan saudara SMW dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

## **2. Pelaksanaan Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jemaah Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.**

Hasil penyajian data yang diperoleh peneliti dengan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan pada rumusan masalah. Untuk rumusan masalah yang kedua untuk melihat pelaksanaan strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap jemaah Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Hasil yang didapatkan menurut penelitian adalah bahwa dalam pelaksanaan pelayanan PT Raihan Alya Tour yang dilakukan untuk menunjang pelaksanaan yaitu awalnya memiliki travel di tahun 2011 dengan nama PT Raihan Alya Tour saat itu baru memiliki izin lokal, tidak memiliki izin nasional karena saat itu ditutup karena banyaknya kasus penipuan pada saat itu. Kemudian ditahun 2016 baru memiliki izin nasional yang dikeluarkan oleh Departemen Agama Pusat. Kemudian adanya sarana kantor untuk

melayani para Jemaah, lalu tempat manasik sendiri yaitu berada di Jl Set Adji No 07 (Butik Raihan Fashion) bahkan nanti akan di renovasi menjadi tingkat tiga, dan lantai tiga khusus untuk tempat manasik, lantai dua sebagai penunjang kegiatan Umrah yaitu untuk menjual pakaian muslim laki-laki dan dilantai satu untuk menjual pakaian muslim perempuan, lalu mengantar jemput Jemaah ke bandara dengan mobil pribadi, kebetulan kami juga memiliki usaha showroom mobil sendiri jadi dapat dipakai sekalian.

Penjelasan diatas sepaham dengan apa yang ditetapkan pada PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pasal 5 ayat 2 huruf d yaitu memiliki kantor pelayanan yang dibuktikan dengan surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah dan melampirkan bukti kepemilikan atau sewa menyewa paling singkat 4 (empat) tahun yang dibuktikan dengan pengesahan atau legalitas dari Notaris.<sup>142</sup>

Jemaah mendaftar kemudian membuat pasport sebelum dibuatkan surat rekomendasi Jemaah harus membayar DP 5 juta, kemudian satu bulan sebelum keberangkatan atau setengah bulan sebelum keberangkatan itu pelunasan. Tetapi karena mengutamakan ‘kekeluargaan’ terkadang Jemaah memakai DP terkadang tidak, terkadang bayar 1 juta dulu, terkadang 3 hari sebelum keberangkatan baru pelunasan.

---

<sup>142</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018, Pasal 5.

Sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak MAG diatas terlihat bahwa kenyataannya tidak sesuai dengan PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pasal 11 ayat 9 yang berbunyi PPIU hanya menerima pelunasan BPIU paling lama 3 (tiga) bulan sebelum waktu/tanggal keberangkatan.<sup>143</sup>

Apabila ada Jemaah dari Buntok maka kita carterkan bis tetapi tidak menyiapkan penginapan. Untuk pesawat tergantung, kemaren kita pernah 2 kali carter pesawat keberangkatan Palangka Raya-Madinah. Kalo tidak carter maka memakai pesawat Garuda Indonesia, atau Saudi Airlines, atau Emerald, atau Turkish Airlines. Kalo Februari biasanya tergantung Umrah Plusnya kemana kalo ke Dubai maka pesawat Emerald kalo ke Turki maka pesawat Turkish Airlines.

Pemaparan wawancara diatas telah diterapkan dengan baik sesuai dengan PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pasal 15 yang berbunyi:

- a. Pelayanan transportasi Jemaah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b dilakukan oleh PPIU meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- b. Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh PPIU sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon Jemaah.
- c. Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi.

---

<sup>143</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018, Pasal 11.

- d. Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.
- e. Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling banyak 1 (satu) kali transit dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan.
- f. PPIU wajib menyediakan tempat yang layak dan nyaman bagi Jemaah selama berada di bandara.
- g. PPIU wajib memfasilitasi Jemaah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib menggunakan kendaraan yang layak dan nyaman.
- i. Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) harus memenuhi standar kelayakan dan kenyamanan:
- j. PPIU wajib menyediakan sarana transportasi bagi Jemaah yang aman, layak, dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati.<sup>144</sup>

Selama Umrah Jemaah dijamin makan 3 kali sehari, untuk hotel bintang 5 maka menu hotel, tetapi kalo hotel bintang 4 atau bintang 5 tetapi di hotel Zeed Makarim yang saya jual paket 27 juta itu maka bisa masakan indonesia artinya masakan orang banjar seperti iwak papuyu,

---

<sup>144</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018, Pasal 15.

gangan keladi dll. Lalu untuk jarak hotel itu tergantung paket, rata-rata apabila keberangkatan di bulan Desember, Januari dan Februari berjarak 100 M dengan masjid.

Wawancara dengan Bapak MAG diatas berbanding sama dengan wawancara dengan informan DAU yang menyatakan bahwa jarak hotel berkisar 1-2 KM dari masjid, kemudian untuk konsumsi yang disediakan saat di Madinah juga dikeluhkan oleh informan ISAS yaitu kurang teratur dengan travel lain saat waktu makan dan kurangnya rasa srek pada makanan yang artinya pelaksanaan strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour tidak sesuai dengan PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pasal 16 ayat 4 dan Pasal 16 ayat 7 huruf c yang berbunyi:

- a. Pelayanan akomodasi dan konsumsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c wajib dilakukan oleh PPIU selama Jemaah berada di Arab Saudi.
- b. Dalam hal Jemaah harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, PPIU wajib menyediakan akomodasi.
- c. Pelayanan akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilakukan oleh PPIU dengan menempatkan Jemaah paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3 (tiga).



- d. Dalam hal Jemaah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah, PPIU wajib menyediakan transportasi selama 24 (dua puluh empat) jam.
- e. Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.
- f. Pelayanan konsumsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan oleh PPIU sebelum berangkat, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- g. Konsumsi selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) wajib memenuhi persyaratan:
  - 1. Pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan sebanyak 3 (tiga) kali sehari,
  - 2. Beberapa pilihan menu, termasuk menu Indonesia, dan
  - 3. Segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.
  - 4. Konsumsi sebelum, dalam perjalanan, atau di bandara diberikan dalam kemasan boks.<sup>145</sup>

Disetiap rombongan selalu ada Muthawif nya, kebetulan dari teman-teman kita saat di pondok pesantren dulu, kemudian dengan semakin meningkatnya jumlah Jemaah maka menambah banyak pula muthawif disetiap rombongannya. Kita juga punya Tempat Manasik Umrah sendiri yaitu berada di Jl Set Adji No 07 (Butik Raihan Fashion),

---

<sup>145</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018, Pasal 16.

untuk suntik meningitis bekerjasama dengan dinas kesehatan dan kemudian dilaksanakan di Jl Set Adji No 07 (Butik Raihan Fashion).

Penjelasan di atas sepaham dengan apa yang ditetapkan pada PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pasal 14. Tetapi bertolak belakang dengan pernyataan dari informan, 8 dari 11 informan menyatakan melakukan manasik umrah langsung di Madinah bukan sebelum keberangkatan seperti peraturan yang tertera pada pasal 14, hal lain juga dinyatakan oleh informan MQB yang menyatakan bahwa saat keberangkatan tahun 2012 menggunakan manasik Umrah sedangkan tahun 2016 itu tidak ikut manasik Umrah karna sistem manasik Umrah beliau itu bukan tiap keberangkatan tetapi setahun sekali jadi yang keberangkatan dari bulan yang berbeda-beda digabung di awal tahun, nah makanya di tahun 2016 itu saya gak sempat ikut manasik Umrah karna sudah di adakan di bulan Januari 2016 sedangkan saya daftar itu bulan Maret 2016. Berikut bunyi PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pasal 14

- a. Bimbingan Jemaah sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 huruf a, diberikan oleh pembimbing ibadah sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- b. Bimbingan Jemaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan Umrah.
- c. Bimbingan Jemaah sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan.

- d. Bimbingan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan dalam bentuk teori dan praktik.
- e. Pembimbing ibadah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diangkat oleh pemimpin PPIU dan telah melaksanakan ibadah Haji/Umrah.
- f. PPIU wajib memberikan buku paket atau buku pedoman materi bimbingan manasik dan perjalanan Umrah.
- g. Materi bimbingan manasik dan perjalanan Umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berpedoman pada bimbingan manasik dan perjalanan Haji dan Umrah yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.<sup>146</sup>

Penjelasan Bapak MAG diatas sepaham dengan apa yang sudah ditetapkan pada PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pasal 19 yang berbunyi sebagai berikut:

- a. Setiap Jemaah wajib melakukan vaksinasi meningitis.
- b. Vaksinasi meningitis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi tanggung jawab Jemaah secara inividu.<sup>147</sup>

Apabila Haji Plus wajib menggunakan petugas kesehatan dalam rombongan tetapi apabila Umrah tidak wajib, tidak wajib karna waktunya singkat, untuk penanganan Jemaah yang sakit langsung anak buah kita bawa ke dokter dan kita ada asuransi apabila ada yang meninggal dunia kita beri santunan sebesar 20 juta.

---

<sup>146</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018, Pasal 14.

<sup>147</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018, Pasal 19.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak MAG diatas serta dikaitkan dengan wawancara dengan para informan, terlihat bahwa PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pasal 17 belum begitu diterapkan oleh pihak PT Raihan Alya Tour, PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pasal 17 berbunyi sebagai berikut:

- a. PPIU wajib memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kesehatan bagi Jemaah sebelum pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- b. Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
  1. Penyediaan petugas kesehatan,
  2. Penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
  3. Pemeriksaan kondisi kesehatan awal Jemaah sebelum keberangkatan,
  4. Pengurusan bagi Jemaah yang sakit selama di perjalanan dan di Arab Saudi,
  5. Pengurusan Jemaah yang meninggal dunia, dan
  6. Bimbingan kesehatan Jemaah diberikan sebelum pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.

7. PPIU wajib memastikan Jemaah telah mendapatkan vaksinasi meningitis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>148</sup>

---

<sup>148</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018, Pasal 17.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap jemaah Umrah adalah pertama konsisten terhadap apa yang sudah mereka janjikan dengan jemaah. Yang kedua nuansa kekeluargaan, jadi tidak ada jarak antara pihak travel dengan para jemaah. Yang ketiga yaitu harga paket relatif bersaing sesuai dengan fasilitas antar travel lain. Yang keempat yaitu pihak travel membimbing para jemaah untuk beribadah dengan baik dan benar, mulai dari mengambil *miqod* pertama, *moqid* kedua, *miqod* ketiga sampai *tawaf* perpisahan semua Jemaah dibimbing.
2. Penerapan strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap jemaah Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah strategi pelayanan yang diterapkan oleh travel PT Raihan Alya Tour telah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan informasi dan hasil penelitian yang didapatkan sebagai berikut:

1. Bagi pemilik travel PT Raihan Alya Tour disarankan untuk tetap menerapkan strategi peningkatan pelayanan kepada jemaah yang selama ini dijalankan dan menerapkan strategi baru yang dipandang dapat lebih memuaskan para calon jemaah nantinya. Kapan perlu mengadakan controlling serta mengevaluasi program yang sudah berjalan dengan tujuan agar pelayanan Haji dan Umrah ke depannya lebih baik lagi.
2. Bagi konsumen jasa PT Raihan Alya Tour memilih travel haji dan umrah tidak hanya berdasarkan iklan, brosur atau rekomendasi dari orang lain tetapi juga mencari tahu tentang status izin beroperasi dari travel tersebut.
3. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam meneliti hal terkait atau memperdalam substansi penelitian dengan melihat dari sudut pandang yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- A. Yoeti, Oka. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramitha. 2003.
- Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta CV. 2010.
- Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya. *Kecamatan Pahandut dalam Angka 2016*. Palangka Raya: Badan Statistik Kota Palangka Raya. 2016.
- Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya. *Kota Palangka Raya dalam Angka 2017*. Palangka Raya: Badan Statistik Kota Palangka Raya. 2017.
- Depag RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta. 1990.
- Dokumen PT Raihan Alya Tour.
- Ibrahim. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Idri. *Hadis Ekonomi Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2015.
- Iriantara, Yosol. *Manajemen Strategi Public Relation*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2004.
- M. Hanafi, Mahmud. *Manajemen Edisi Revisi*. Jogjakarta: UPP AMP YKPN. 2003.
- Martono, H.K. *Hukum Penerbangan Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Bagian Pertama*. Bandung: Maju Mundur. 2009.
- Parman, Ali. *Pengelolaan Zakat Disertai Contoh Perhitungannya*. Makassar. Alauddin Press. 2012.
- Pemerintah Kota Palangka Raya. *Selayang Pandang Kota Palangka Raya Tahun 2006*. Palangka Raya: t.p, 2006.



Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Poltak Sinambela, Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2010.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.

Republik Indonesia. *PP Nomor 79 Tahun 2012*. Bab 1, Pasal 1 angka 8.

Sabiq, Sayyid. *Fikih Sunnah 5*. Bandung: PT Alma'Arif. 1978.

Sedarmayanti. *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Refika Aditama. 2016.

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2010.

Steiner, George A. dan John B. Miner. *Kebijakan dan Strategi Manajemen Edisi Kedua*. alih bahasa Ticoalu dan Agus Dharma. Jakarta: Erlangga. 1997.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV. 2016.

Suherman, E. *Aneka Masalah Hukum Kedingrintaraan*. Bandung: Mandar Maju. 2000.

Supratikno, Hendrawan dkk. *Advanced Srtategic Management Back to Basic Approach*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2003.

Sutanto, Herry. dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2013.

Syarifuddin, Amir. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Jakarta: Prenada Media Group. 2010.

## **B. Internet**

<https://bisnis.tempo.co/read/1057290/penipuan-umrah-seperti-first-travel-satgas-sudah-diingatkan-pt-sbl> Tempo.Co Penipuan Umrah Seperti First Travel, Satgas Sudah Ingatkan Pt Sbl Reporter Budiarti Utami Putri Editor Dewi Rina Cahyani 04 Februari 2018 Diakses Pada Hari Selasa Tanggal 13 Februari 2018 Pukul 16.33 WIB.

<https://M.Detik.Com/News/Berita/D-3863455/Kasus-Penipuan-Umrah-Kapolda-Sumsel-Jangan-Tergiur-Harga-Murah#Top> Detiknews  
 Kasus Penipuan Umrah, Kapolda Sumsel: Jangan Tergiur Harga Murah! Raja Adil Siregar Senin 12 Februari 2018 diakses pada hari Selasa tanggal 13 Februari 2018 pukul 16.45 WIB.

Ageng Wahyudi, *Makalah Strategi Organisasi*, 2015,  
[Http://Agengwahyudi.Blogspot.Co.Id/2015/10/Makalah-Strategi-Orgnisasi.Html](http://Agengwahyudi.Blogspot.Co.Id/2015/10/Makalah-Strategi-Orgnisasi.Html), Diakses Pada Hari Sabtu Tanggal 03 Februari 2018, Pukul 09.45 WIB.

Digilib.uinsby.ac.id Diakses pada hari Minggu Tanggal 04 Maret 2018, Pukul 05.50 WIB.

### **C. Lain-lain**

Brosur

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama : Faizah Yusmarita
2. NIM : 1402120329
3. Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
4. TTL : Pangkalan Bun, 27 Maret 1996
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Status : Belum Menikah
7. Alamat : Jalan G Obos XII
8. Hobi : Mendengarkan Musik
9. No HP : 085246991926
10. E-Mail : [Faizahyusmarita5@gmail.com](mailto:Faizahyusmarita5@gmail.com)
11. Riwayat Pendidikan : 1. TK Anggrek II (1999-2002)  
: 2. SDN 5 Mendawai (2002-2008)  
: 3. SMP Islam Al-Hasyimiyyah (2008-2011)  
: 4. MAN Pangkalan Bun (2011-2014)  
: 5. IAIN Palangka Raya (2014-2018)
12. Nama Orang Tua  
Ayah : H.M Yusransyah  
Ibu : H.J Siti Fatimahsyam
13. Pekerjaan Orang Tua  
Ayah : Pedagang  
Ibu : Ibu Rumah Tangga
14. Anak Ke : Empat dari Empat Bersaudara  
Kakak Pertama : Parida Yusliana  
Kakak Ketiga : Firda Yusnita, S.Sos  
Kakak Ketiga : Padlan Yusliansyah